

R.S.D. “La Tenda”

Via Newton 1 – 20148 Milano Tel.: 02/4878871 – Fax: 02/40093456

QUESTIONARIO PER LA RILEVAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEI FAMILIARI DEGLI OSPITI DELLA RSD

- ANNO 2021 -

ANALISI DEI RISULTATI

Premessa

L'anno 2021 è stato ancora caratterizzato dalla gestione dell'emergenza Covid-19; non è stato, infatti, possibile attivare molte delle attività caratteristiche della vita alla RSD come le uscite in luoghi chiusi (piscina, associazioni di volontariato, messa in Parrocchia) né riunioni o altre attività con i parenti (pizzate e riunioni in presenza). Gli incontri con i parenti sono stati sostituiti da chiamate e videochiamate e sono state anche realizzati incontri su skype come momento di sostegno di gruppo o confronto su problematiche singole. L'unica occasione in gruppo organizzata nel 2021 è stato il pranzo di Natale nel salone dell'IGM il 16 dicembre, momento in cui la scrivente ha potuto salutare i parenti e consegnare loro il questionario di soddisfazione; come di consueto il questionario è rimasto a disposizione fino a fine anno per chi non era presente al pranzo. Purtroppo a partire dal 29 dicembre 2021 è stato necessario un periodo di chiusura per contagi legati al covid in struttura e quindi è stato difficile risollecitare i parenti a svolgere il questionario perché presi da altre problematiche più importati come la salute del loro familiare. I questionari restituiti ed analizzati sono stati 12, in linea con i numero degli scorsi anni.

Il questionario somministrato a fine 2021 è molto simile a quello dell'anno precedente. Sono state inserite ancora domande specifiche relative alla gestione dell'emergenza sanitaria. È stata tolta la domanda sulla gestione delle pratiche burocratiche perché negli anni è stato l'aspetto su cui i familiari hanno fatto più fatica a rispondere.

Il servizio lavanderia, aspetto da sempre molto critico della RSD, è stato esternalizzato nel corso del 2021 e si è quindi chiesto un giudizio su questa nuova modalità di gestione del lavaggio capi intimi degli ospiti.

Analisi dei risultati per l'anno 2021

Anche nel corso dell'anno 2021, le risposte al questionario sono state piuttosto positive; infatti solo il 2,4% delle risposte sono state negative ("poco" o "molto poco" soddisfatto), mentre 97,6 % delle risposte è positiva ("molto" o "abbastanza" soddisfatto); questi dati sono in linea con i due anni precedenti.

Il numero di risposte "molto soddisfatto" sono il 52% del totale, quindi superano per il sesto anno consecutivo le risposte "abbastanza soddisfatto" obiettivo importante per la RSD, ma si osserva una flessione. Infatti le risposte "molto soddisfatto" erano il 60% nel 2020 e il 62% nel 2019.

Le *non risposte* date al questionario sono diminuite: erano l'11% l'anno scorso e sono solo i 5% nel 2021, anche a causa della soppressione della domanda sulla gestione delle pratiche burocratiche che, da sola, racchiudeva tra il 25 e il 30% delle non risposte negli anni precedenti.

Ad un livello più qualitativo si osserva che nella maggior parte dei questionari i parenti hanno dato risposte variegata, da "per niente" soddisfatto a "molto" soddisfatto e sono solo 2 i questionari che riportano lo stesso giudizio in tutto il questionario (nello specifico la risposta "molto soddisfatto" a tutte le voci).

Si procede ora ad analizzare i risultati relativi ad ogni risposta, effettuando un confronto, laddove possibile, con i dati degli anni precedenti.

Legame di parentela. Come l'anno precedente, il 50% dei familiari che hanno risposto al questionario è padre o madre, mentre il 42% è il fratello/sorella dell'ospite della RSD; in un caso (8%) i genitori ed il fratello hanno compilato il questionario insieme.

Frequenza contatti telefonici. La frequenza dei contatti è leggermente aumentata: infatti se il 58% ha sentito il suo familiare una media di una volta a settimana (era il 63% l'anno precedente), uno su quattro, il 25%, afferma di aver avuto contatti telefonici ogni giorno (era il 12% l'anno precedente). Un restante 17% afferma di aver avuto contatti telefonici saltuari.

Incontri protetti. La maggior parte dei familiari ha usufruito della possibilità di incontri in presenza nel corso del 2021: "spesso" nel 42% (era il 12%) e "alcune volte" in metà casi (50%, era il 25% nel 2020); solo l'8% afferma di non essere mai venuto a far visita in presenza al proprio familiare nel corso dell'anno, dato molto inferiore allo scorso anno in cui il 63% dei parenti tra luglio ed ottobre 2020 non ha usufruito della possibilità di incontri protetti in struttura. Va sottolineato però che la maggior estensione dei periodi di apertura ai parenti grazie alla campagna vaccinale e alla possibilità di non utilizzare il plexiglass, hanno di molto agevolato questi incontri. Infatti, la presenza di incontri mediati da una parete di plexiglass è stato valutato da alcuni parenti, in accordo con le dott.sse Zavattaro o Moretti, poco positive per l'ospite, abituato a gesti di affetto e una vicinanza fisica non compatibile con le direttive anticovid.

Soddisfazione rispetto ai contatti con l'ospite. Nel corso del 2021 un numero ancora più alto di parenti si dice "molto" soddisfatto dell'impegno della struttura nel garantire i contatti con il proprio congiunto (83%, mentre era il 63% lo scorso anno) solo il 17% lo è "abbastanza" (era il 37%). Questa area, quindi, vede un miglioramento netto rispetto all'anno precedente.

Comfort ambientale. I parenti si dicono soddisfatti dell'ambiente della residenza, anche se si nota una flessione in questa area; infatti se l'anno scorso il 50% era molto soddisfatto di questo aspetto, quest'anno solo il 25% riporta piena soddisfazione; la maggior parte, infatti, è abbastanza soddisfatto dell'organizzazione degli spazi e la personalizzazione degli ambienti (58%), mentre vi è un familiare che addirittura afferma di essere "poco" soddisfatto di quest'area. Un livello lievemente maggiore di soddisfazione nell'area del comfort ambientale lo registra il livello di pulizia degli ambienti. Da segnalare che né lo scorso anno, né nel corso del 2021 è stato possibile ammettere all'interno della struttura i parenti a causa del protocollo covid, quindi si tratta di una percezione senza esperienza diretta.

Qualità dei pasti. Quest'area vede i parenti molto divisi tra chi è "molto" soddisfatto della qualità del servizio pasti (il 25% nell'anno 2021, era il 37,5% l'anno scorso), chi lo è "abbastanza" (il 50%, era il 37,5%) e chi lo è per niente (8%). Si registra, quindi, un peggioramento anche in quest'area anche se va notato che i parenti non hanno mai potuto assistere al momento del pasto nel corso dell'anno. Per questo motivo, in linea con l'anno precedente, due familiari (17%) non hanno risposto a questa domanda probabilmente perché in difficoltà a dare un giudizio su servizi non osservabili.

Lavanderia. Il servizio lavanderia vede un importante miglioramento non solo rispetto all'anno passato, ma più in generale da molti anni. Il 42% si ritiene "molto" soddisfatto del nuovo servizio lavanderia (era il 25% l'anno scorso), il 50% lo è abbastanza (era il 12,5% nel 2020), mentre solo l'8% esprime un giudizio critico dichiarandosi per niente soddisfatto (era il 37,5% lo scorso anno).

Servizio guardaroba. Questo servizio riceve un buon giudizio dei familiari, anche se si registra una lieve flessione rispetto all'anno precedente. Infatti solo il 33% è molto soddisfatto di questo servizio (era il 50% lo scorso anno), il 58% lo è abbastanza (era il 25%); e il 9% non risponde. Da evidenziare che non c'è nessun insoddisfatto a differenza dello scorso anno in cui il 12,5% si è dichiarato poco soddisfatto della gestione del guardaroba.

Cura della persona. La maggior parte dei familiari è molto soddisfatto di questo aspetto, sia per quanto riguarda l'igiene personale, sia rispetto all'abbigliamento e la cura dell'aspetto esteriore, anche se si deve registrare una lieve flessione per entrambi gli aspetti: infatti, nel corso del 2020 tre familiari su quattro (il 75%) erano molto soddisfatti della cura fisica del loro familiare, per il 2021 il 58% è risultato molto soddisfatto dell'igiene personale ed il 67% lo è altrettanto del abbigliamento e cura dell'aspetto esteriore); rispettivamente il 42% e il 33% si dichiara abbastanza soddisfatto.

Qualità delle cure sanitarie. Anche su questo aspetto viene espresso un parere positivo, risultato molto simile all'anno precedente; infatti il 67% dei parenti si dichiara "molto soddisfatto" delle cure sanitarie (era il 62,5%) ed il restante 33% lo è abbastanza, in linea con gli anni precedenti.

Personale. I parenti degli ospiti della RSD esprimono gradimento per quanto riguarda la gentilezza e la professionalità di tutto il personale: l'83% è molto soddisfatto in generale, ma, andando nello specifico delle categorie professionali, vengono espresse alcune differenze. La Responsabile di struttura raccoglie il massimo dei consensi: l'83% dei familiari è molto soddisfatto della sua gentilezza e professionalità dato addirittura aumentato rispetto all'anno precedente (era il 75%); segue il personale ASA e gli educatori che vedono il 75% dei familiari molto soddisfatti di loro (dato identico all'anno precedente); seguono gli infermieri (67% molto soddisfatto) e la psicologa (67% molto soddisfatto ma 8% poco) e i medici (50% molto soddisfatto, 33% abbastanza e l'8% poco). "Fanalino di coda" nel gradimento si posiziona il centralino con un peggioramento rispetto all'anno precedente: infatti se l'anno scorso il 50% dei familiari si era dichiarato molto soddisfatto del centralino, quest'anno lo è stato solo il 17%; la maggior parte dei familiari si è dichiarato "abbastanza" soddisfatto. Da segnalare che il 17% dei familiari non esprime nessun giudizio sul front office e un altro 8% non si esprime sui medici.

Organizzazione della giornata degli utenti. I familiari in generale sono soddisfatti dell'organizzazione della giornata del loro familiari: il 42% lo è molto (era il

37,5% l'anno scorso) e il 33% lo è abbastanza (era il 37,5%); l'8% è "poco" soddisfatto e il 17% non risponde a questa domanda (era il 25%).

Attività e trattamenti. A questa domanda i familiari si dividono abbastanza equamente, evidenziando un lieve miglioramento con l'anno precedente: il 42% è molto soddisfatto della attività e trattamenti riabilitativi proposti (era il 37,5%), il 50% lo è abbastanza (era il 37,5%) e solo l'8% non risponde (era il 25%, ma bisogna segnalare che è stato un anno in cui è stato particolarmente difficile effettuare le normali attività degli ospiti).

Comunicazione tra familiari e servizio. Quest'area vede i familiari soddisfatti con alcuni cambiamenti rispetto all'anno precedente. La metà dei familiari (50%) si dichiara molto soddisfatto di questo aspetto, ma va registrato un importante decremento perché era il 75% nel corso del 2020. Il 45% si ritiene abbastanza soddisfatto (era il 12,5% nel 2020) e l'8% non risponde. Nessuno si dichiara insoddisfatto (questo è da considerare un miglioramento, visto che nel 2020 il 12,5% si era dichiarato poco soddisfatto).

Vita all'interno della RSD. La domanda "Secondo Lei l'Ospite suo familiare vive bene all'interno della residenza" registra un lieve miglioramento: il 58% dei familiari afferma "molto" (era il 50%) mentre per il 42% "abbastanza".

Coinvolgimento nel PEAI. Il grado di coinvolgimento nel programma di assistenza individuale del proprio congiunto registra una flessione rispetto all'anno scorso: infatti, "solo" il 50% si ritiene molto coinvolto (era il 62% l'anno scorso) nel programma di assistenza del suo familiare, mentre il 42% si sente abbastanza coinvolto. L'8% non risponde a questa domanda.

Valutazione finale. Alla domanda "Lei direbbe che, complessivamente, nel corso dell'anno è soddisfatto del servizio offerto" il gruppo di familiari si divide a metà: il 50% si dichiara "molto soddisfatto" e il restante 50% lo è "abbastanza". Tale valutazione rispecchia abbastanza le risposte date al questionario che vede, come abbiamo visto prima, il 52% delle risposte essere "Molto soddisfatto".

Anche nel questionario relativo all'anno 2021 abbiamo inserito delle domande aperte sugli aspetti più apprezzati e quelli meno apprezzati, oltre allo spazio per ulteriori suggerimenti.

Aspetti più apprezzati della RSD. La maggior parte dei familiari ha apprezzato le videochiamate con il proprio congiunto e le visite (25%); il nuovo servizio di lavanderia e la sicurezza e l'applicazione delle regole anti covid hanno entrambi registrato il 17% dei gradimenti; la disponibilità della Responsabile e della Psicologa sono state apprezzate dall'8% dei parenti, come anche l'empatia degli educatori (8%), la comunicazione con i medici, la disponibilità e l'assistenza di tutti gli operatori.

Aspetti critici. Pochi gli aspetti segnalati critici: le passeggiate all'aria aperta (8%), non poter vedere di più il proprio figlio vs il desiderio di stare di più con lui (17%).

Suggerimenti. Nello spazio in cui si richiedevano suggerimenti per migliorare il lavoro alla RSD nessuno ha scritto proposte tranne un familiare che ha scritto: "nessun suggerimento, continuate così".

Conclusioni

In conclusione, analizzando in generale il questionario si può osservare che i familiari sono in generale soddisfatti dei servizi offerti alla RSD "La Tenda" per quanto riguarda l'anno 2021, anche se si deve rilevare un lieve peggioramento; infatti, anche se analizzando il totale delle risposte più del 97% sono positive e le negative sono meno del 3%, in alcune aree una percentuale di parenti è passato da essere molto soddisfatto ad esserlo abbastanza.

Le aree che vedono una flessione del gradimento sono: il livello del confort ambientale, la cura della persona, il coinvolgimento del PEAI e, soprattutto la comunicazione tra familiari e Servizio. Il servizio guardaroba riceve meno apprezzamenti elevati, ma anche nessuna insoddisfazione piena. Rispetto al personale il peggioramento maggiore lo registra il personale del centralino/Front office e dopo i medici e, in parte, la psicologa.

Registrano un importante miglioramento nel gradimento soprattutto l'impegno della struttura nel garantire i contatti con i familiari, il servizio lavanderia che è stato esternalizzato proprio nel 2021, la gentilezza e professionalità della Responsabile di Struttura. Un lieve miglioramento lo registra anche la qualità delle cure sanitarie, l'organizzazione della giornata degli utenti, le attività ed i trattamenti proposti, e la percezione di "viver bene" dei loro congiunti all'interno della RSD "La Tenda".

Tali risultati verranno condivisi con la Direzione ed anche con i parenti nel mese di aprile 2022.

Milano, 7/03/2022

La Psicologa
dott.ssa Patrizia Moretti

Istituto Geriatrico Milanese S.p.A.

Via Alessandro Paravia 63 – 20148 Milano

Report finale sulla Soddisfazione della Qualità dei Servizi Offerti

presso

il Centro Diurno Integrato Alzheimer “G.Perusini”

dell’Istituto Geriatrico Milanese

(Anno 2021)

Premessa

Il questionario per la valutazione della qualità e della soddisfazione dei servizi rappresenta un ottimo strumento per dar voce a quelle persone che usufruiscono dei servizi offerti dal centro. I servizi offerti sono pensati per essere a misura d'uomo, cioè corrispondenti alle reali esigenze di chi ne usufruisce. In questa ottica il questionario rappresenta un momento importante di riflessione per l'equipè che gestisce tali servizi. La critica, sia essa positiva o negativa, è il nostro punto di partenza, per riflettere sul lavoro che si esplicita mediante i servizi che offriamo. Il questionario rappresenta, ancora, un momento di incontro tra il CDI, gli operatori e le famiglie dei nostri ospiti. Un momento in cui si riflette insieme e si agisce insieme.

Lo strumento

È stato preparato un modello unificato questionario per la rilevazione del grado di soddisfazione degli ospiti. Il questionario è stato consegnato a tutti gli ospiti che frequentano il CDI. Il questionario è composto da 16 sezioni con alcune domande chiuse ed altre aperte, con la precisazione di eventuali osservazioni. In modo particolare, il questionario si focalizza sulla valutazione e la qualità percepita circa l'organizzazione del Centro, con riferimento alle fasi di cura dell'ospite (modalità di accettazione, modalità di accoglienza, etc); all'orario di apertura del centro, al rapporto che intercorre tra gli operatori e i familiari; sulla soddisfazione relativa alle attività animative e fisioterapiche proposte e sulla soddisfazione del servizio di trasporto. Nello specifico nelle domande a risposta chiusa si può scegliere tra le 4 opzioni disponibili : molto soddisfatto, abbastanza soddisfatto, poco soddisfatto, molto poco. Inoltre è stata aggiunta un'ultima domanda a risposta aperta che invita chi compila ad esplicitare eventuali richieste o suggerimenti da dare al CDI per migliorare il servizio.

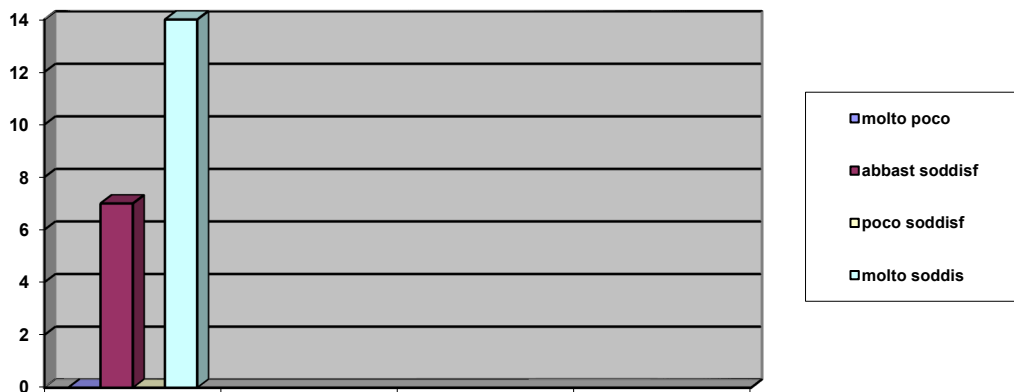
Il campione

Il questionario è stato proposto a tutti i familiari dei pazienti ospitati presso il Centro Diurno dell'Istituto Geriatrico Milanese, in totale sono stati distribuiti circa 35 questionari in pochi mesi vista la pandemia in atto . Dei 35 questionari ne sono stati restituiti 21, che sono stati successivamente analizzati. Per quanto riguarda gli ospiti relativi al campione preso in esame le età sono varie, infatti ci sono diversi ospiti dagli 84 anni sino ai 92, ma anche ospiti 77 anni e 2 ospiti giovani di 68 anni e 56 anni ed in prevalenza donne.

Il campione preso in esame frequenta il CDI da più di 1 anno, meno di 3 mesi ma anche da 6 a 12 mesi ed in prevalenza piu' di 5 giorni la settimana.

I risultati

Nella prima sezione, la prima domanda riguarda la piena soddisfazione rispetto all'accoglienza delle informazioni ricevute dal Centro. Come si evince dal grafico (tab.1) la maggior parte dei compilatori afferma di essere molto soddisfatto (infatti la media evidenzia un punteggio elevato 3,67).



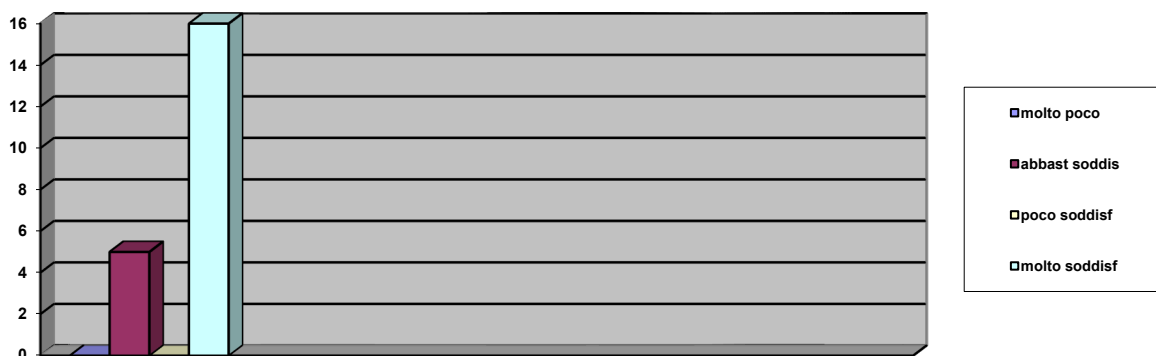
La seconda domanda della prima sezione riguarda la soddisfazione in merito alle informazioni recepite dalla Carta dei Servizi. Si chiede di precisare se è soddisfatto delle indicazioni inerenti ai servizi presenti al centro.



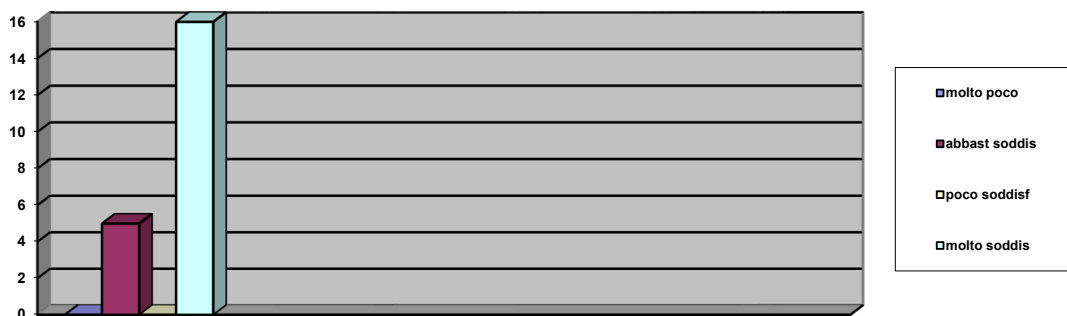
La terza domanda della prima sezione chiedeva della soddisfazione degli orari di apertura al pubblico degli uffici amministrativi e dell'accessibilità delle informazioni. Il campione risulta soddisfatto



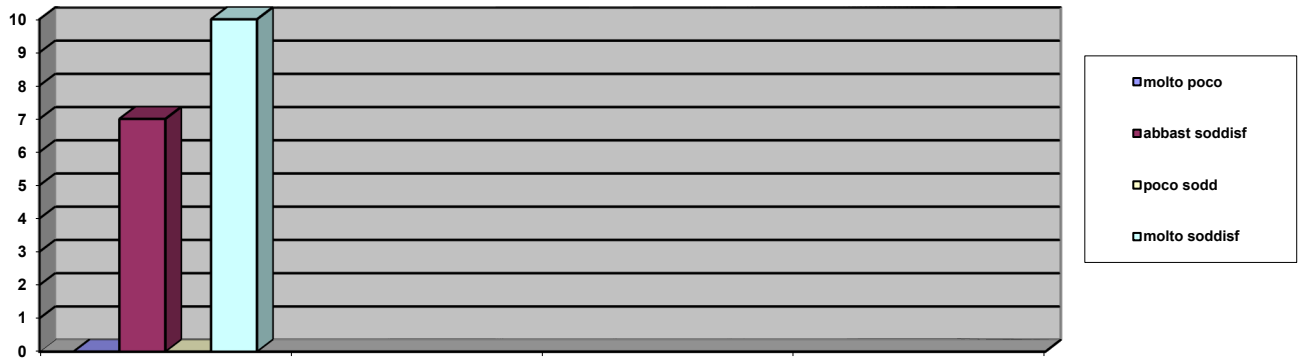
La seconda sezione riguarda la soddisfazione dell'ambiente e delle strutture presenti al Centro. Il campione ha barrato prevalentemente la casella molto soddisfatto



La sezione 3 richiede al campione due cose, la prima se è soddisfatto della cura dedicata all'igiene personale. Anche in questa risposta il campione ha evidenziato molta soddisfazione.



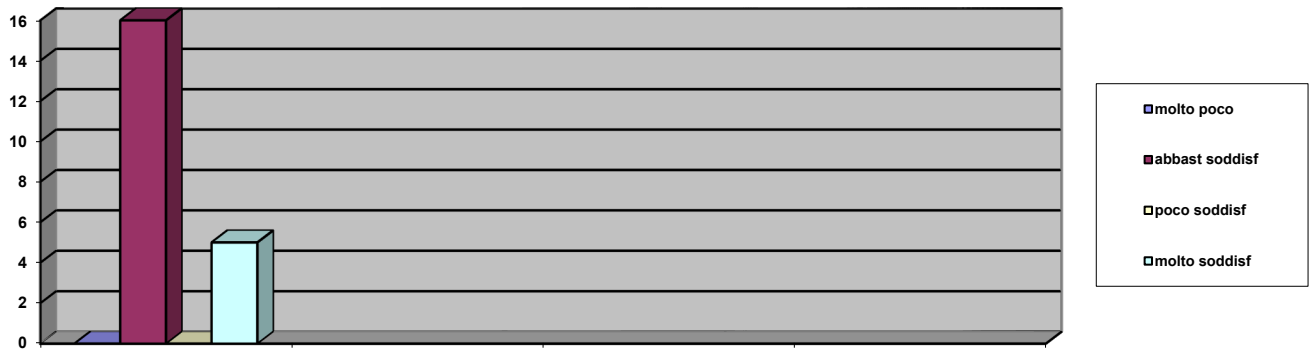
La seconda domanda della sezione 3 riguarda la soddisfazione della pulizia dei servizi igienici e degli ambienti del Centro. Anche questa risposta il campione ha evidenziato una piena soddisfazione.



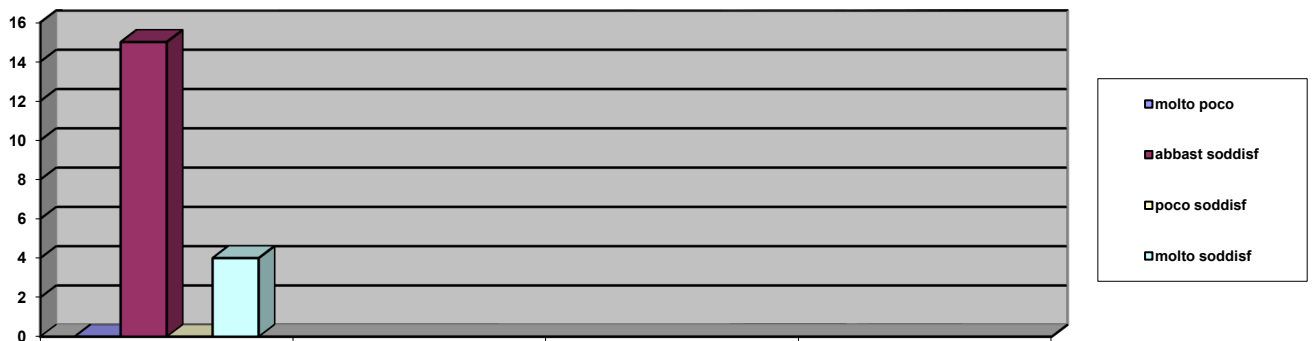
La sezione 4 riguarda la soddisfazione del servizio di ristorazione e 4 particolari aspetti. Il primo è inerente alla qualità dei pasti. Anche a questa risposta il campione ha evidenziato abbastanza soddisfazione per una percentuale di 3.29



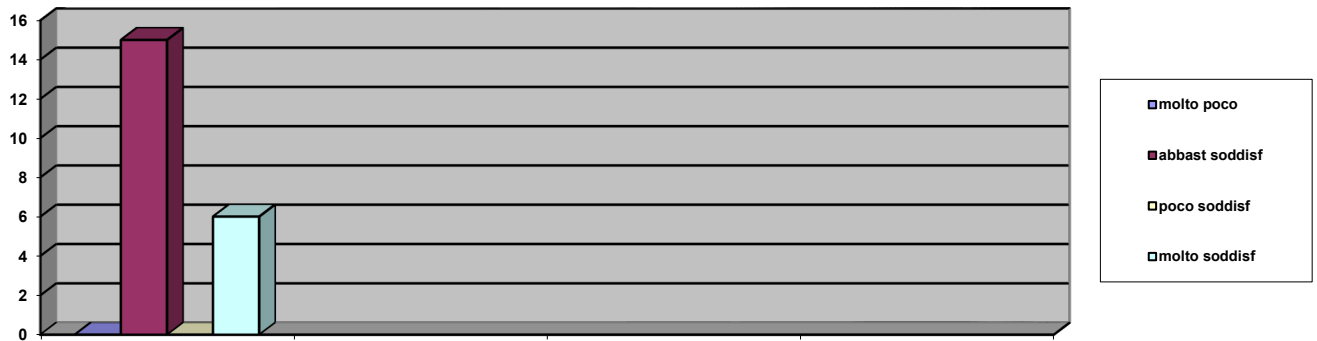
Il secondo aspetto riguarda la quantità dei pasti. Il campione risulta abbastanza soddisfatto per una percentuale di 3,24



Il terzo aspetto riguarda la varietà del menù. Il campione risulta abbastanza soddisfatto

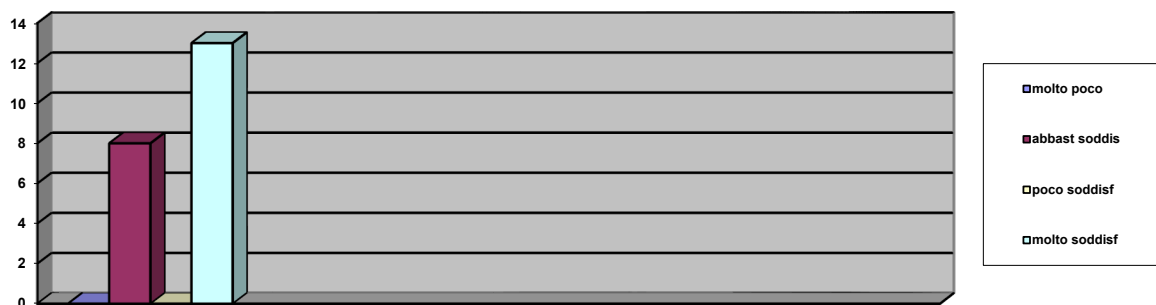


L'ultimo aspetto della soddisfazione della ristorazione riguarda la possibilità di modificare i cibi in base alle problematiche degli ospiti. Il campione risulta abbastanza soddisfatto per una percentuale di 3,29



La sezione 5 richiede al campione se è soddisfatto dell'organizzazione del servizio, ed in modo particolare tre aspetti.

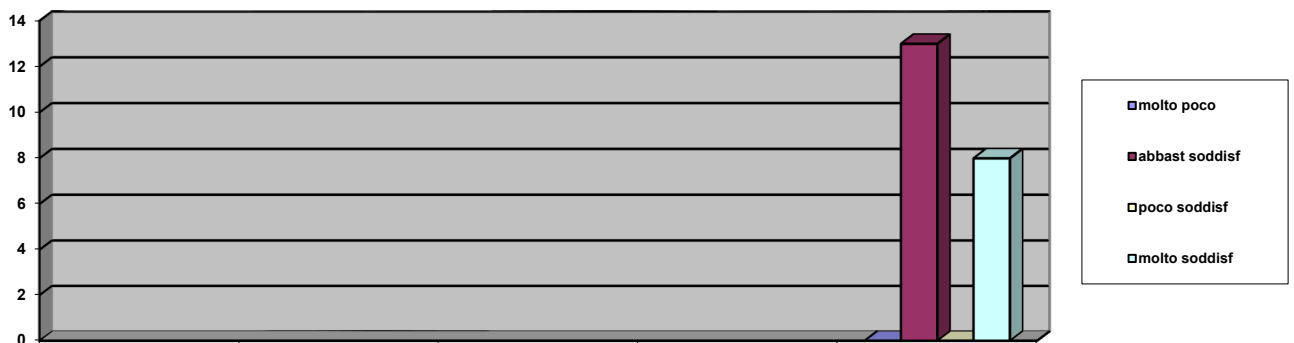
Il primo riguarda gli orari di apertura ed il campione risulta abbastanza soddisfatto degli orari del Centro per una percentuale di 3,62.



Il secondo aspetto riguarda i giorni di apertura del Centro. Il campione risulta molto soddisfatto. Per una percentuale di 3,48.

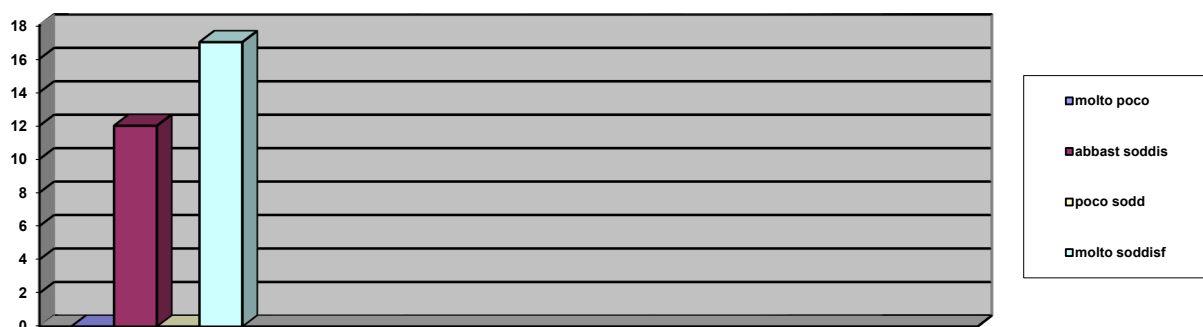


L'ultimo aspetto inerente l'organizzazione del CDI, riguarda il servizio di trasporto. Per quanto concerne tale servizio il campione risulta soddisfatto



La sezione 6 riguarda la professionalità del personale che opera all'interno del Centro.

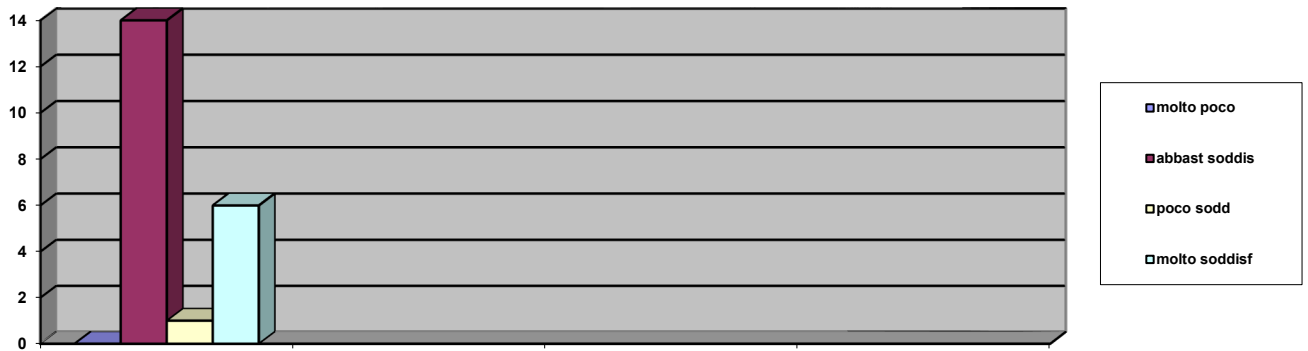
Per quanto riguarda il personale ausiliario il campione risulta molto soddisfatto.



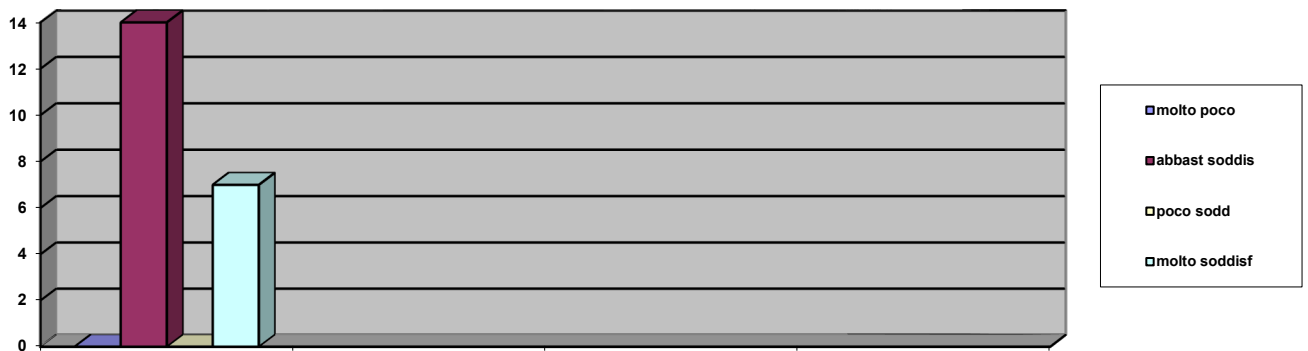
Per quanto riguarda gli infermieri il campione afferma di essere abbastanza soddisfatto



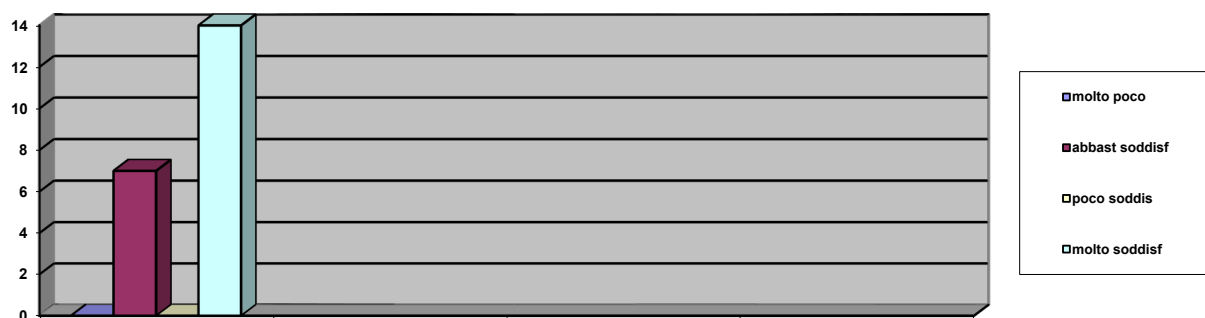
Per quanto concerne il personale medico il campione risulta abbastanza soddisfatto
tranne una persona



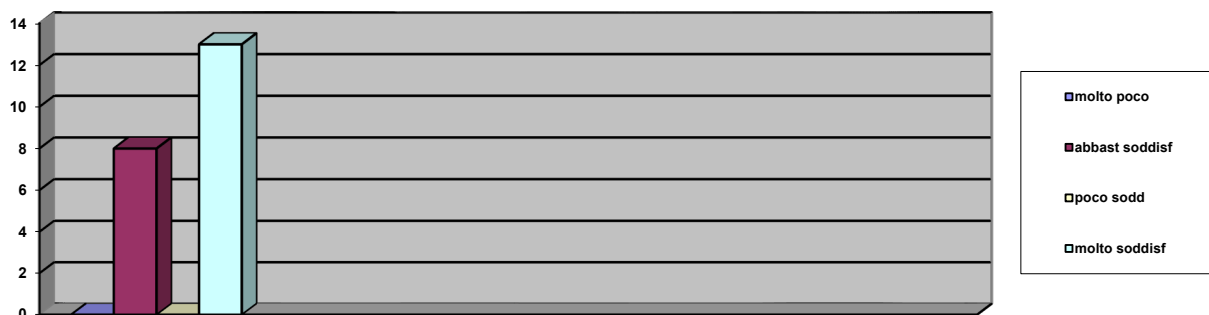
Per quanto riguarda i fisioterapisti il campione risulta abbastanza soddisfatto



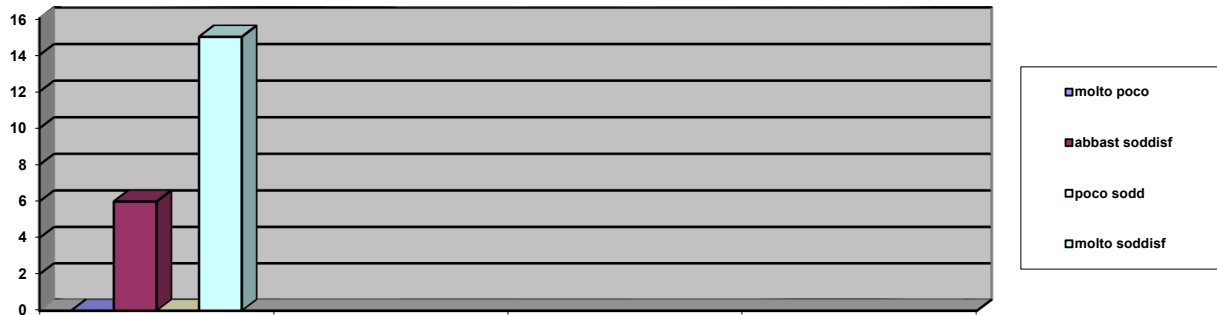
Per quanto riguarda gli educatori il campione risulta soddisfatto



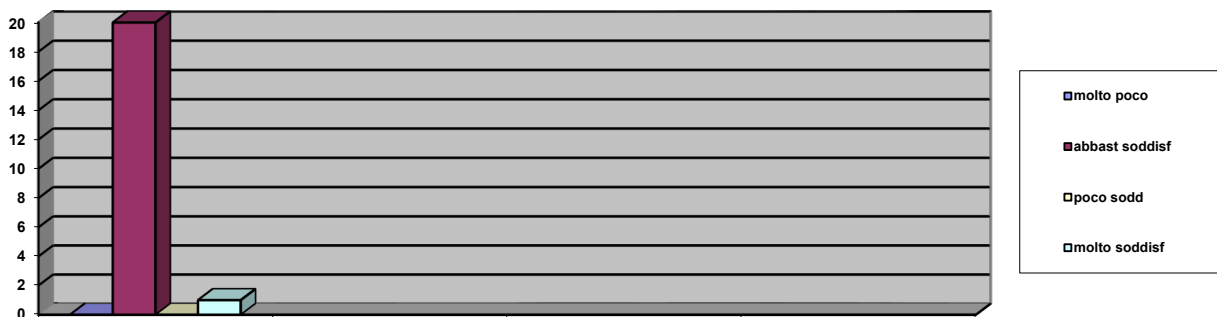
La sezione 7 richiede al campione se si sente coinvolto nel PAI. Risulta abbastanza soddisfatto



La sezione 8 richiede al campione se è soddisfatto delle attività di animazione. Risulta soddisfatto



La sezione 9 riguarda la soddisfazione delle attività di fisioterapia. Il campione risulta abbastanza soddisfatto



La sezione 10 riguarda la soddisfazione del rispetto della privacy e dell'intimità. Il campione risulta molto soddisfatto.



La sezione 11 chiede al campione come percepisce l'atmosfera ed il clima emotivo nel centro. La percentuale evidenzia una percezione serena

Tale sezione raggruppa alcuni aspetti. Il primo è inerente alla soddisfazione del rapporto umano con gli altri ospiti e familiari. Il campione risulta molto soddisfatto

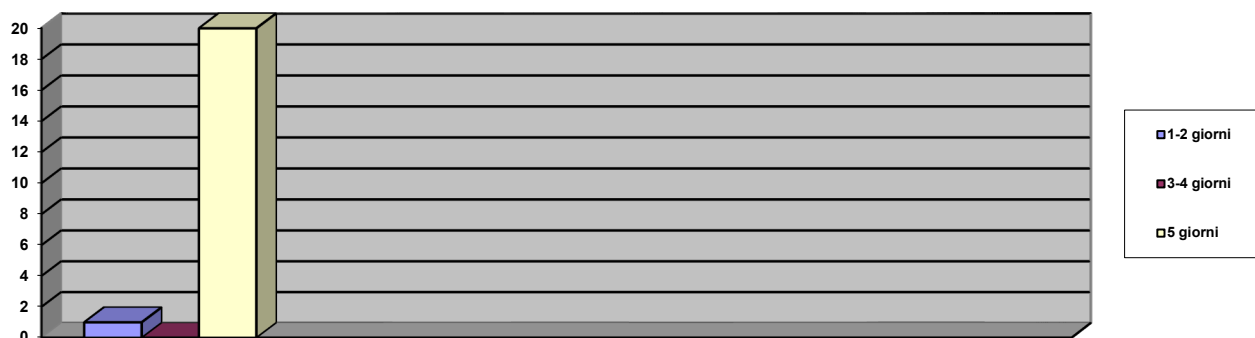


Il secondo aspetto riguarda il rapporto umano con il personale che si occupa degli ospiti. Il campione risulta molto soddisfatto con una percentuale di 3,33

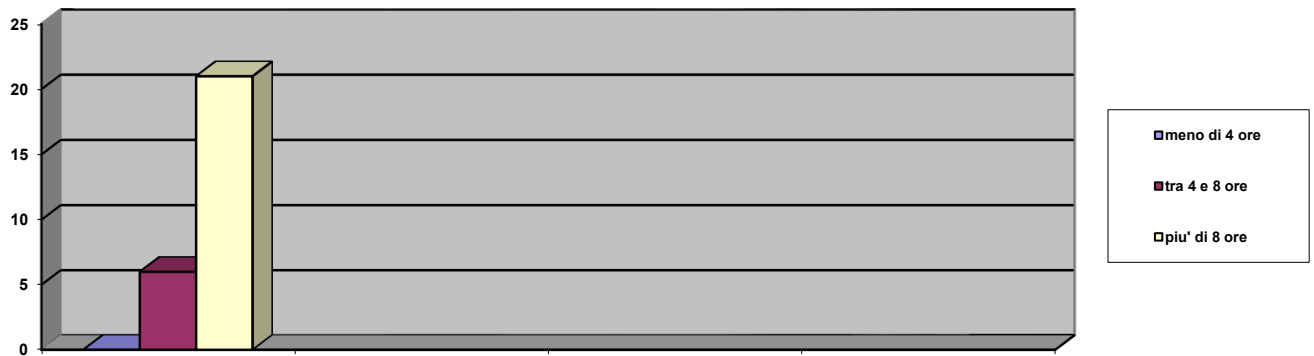


L'ultimo aspetto è inerente la cortesia, la disponibilità ed umanità che il personale dimostra nei confronti degli ospiti ed è percepita da tutti positivamente

La sezione 12 richiede quanti giorni la settimana l'ospite frequenta il CDI. In prevalenza il campione analizzato frequenta 5 giorni alla settimana.



La sezione 13 chiede quante ore al giorno l'ospite frequenta il CDI. Il campione preso in esame frequenta per più di 8 ore al giorno.



Nell'ultima sezione si chiede al campione di fare richieste o dare suggerimenti per migliorare i vari servizi che il CDI offre. Il Campione non fa richieste.

In generale la maggior parte del campione analizzato si ritiene soddisfatto dell'organizzazione della struttura, del rapporto interpersonale con gli operatori e del coinvolgimento dei parenti nell'assistenza dell'ospite.

I dati del questionario rilevano come la maggior parte del campione preso in esame fosse di familiari, in modo particolare i coniugi degli ospiti presenti al Centro Diurno dell'Istituto Geriatrico Milanese e anche i figli.

Possiamo dunque ragionevolmente concludere che il clima che si respira all'interno del centro nonostante l'emergenza sanitaria risulta essere sereno e accogliente e che i familiari hanno sviluppato un rapporto di fiducia e collaborazione con il personale medico e infermieristico, dal quale si sono sentiti ascoltati e compresi nelle loro richieste e necessità.

Si evince, inoltre, che i familiari si sentono accompagnati, supportati e coinvolti nella cura del loro parente.

Ciò viene facilitato da un coinvolgimento dei familiari sul funzionamento del Centro e dalla facilità di collaborazione che è stata strutturata tra operatori e familiari stessi attraverso contatti telefonici costanti.

Il coinvolgimento dei caregiver nell'assistenza ai propri cari ha reso infine possibile la creazione dei rapporti di stretta collaborazione tra famiglie e operatori al fine di garantire agli ospiti la migliore assistenza possibile.

Tutti gli intervistati hanno ritenuto che il Servizio sia in grado di rispondere in maniera adeguata alle necessità degli ospiti in termini di cure igieniche, qualità e varietà del cibo, animazione e assistenza medico infermieristica. Solo due familiari su 21 richiedevano maggior attività educative. I dati del questionario ci rimandano quindi il profilo di un servizio in grado di accogliere le richieste di pazienti e familiari e di rispondervi in maniera puntuale e adeguata. Medici, infermieri e operatori, infatti, tendono sempre a comunicare ai caregiver le scelte e le motivazioni che li spingono ad intervenire sull'ospite, favorendo un clima collaborativo e garantendo la trasparenza delle procedure adottate.

I familiari mostrano quindi di essere al corrente sulle scelte fatte per la salute dei loro congiunti assieme al personale sanitario e di riconoscerne l'autorità e la competenza professionale.

I dati relativi alla soddisfazione circa le caratteristiche strutturali e ambientali del Centro mostrano un giudizio nel complesso positivo da parte dei familiari: essi infatti ritengono l'ambiente confortevole e il livello di pulizia buono.

Dal questionario si evince che molti sono ospiti che frequentano il Centro da 6 a 12 mesi, e da più di un anno. Anche questi nuovi ospiti e familiari hanno subito compreso l'organizzazione del Centro e si è instaurata una collaborazione proficua.