

# IL SERVIZIO DI ASSISTENZA OFFERTO DA VIDAS



**Valutazione dei servizi da parte  
delle famiglie degli assistiti**  
**Quinta edizione**

Novembre 2024

**GAME CHANGERS**



# METODOLOGIA E CAMPIONE

# 1

# METODOLOGIA DELLA RICERCA

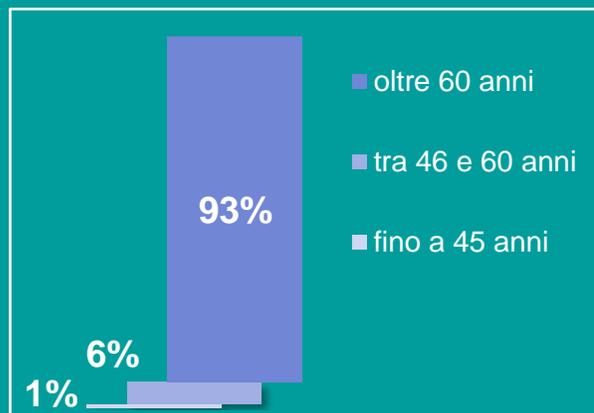
	2024	2022	2020	2018	2016
<b>Universo di riferimento:</b>	538 nominativi profilati da database Vidas	529 nominativi profilati da database Vidas	508 nominativi profilati da database Vidas	353 nominativi profilati da database Vidas	395 nominativi profilati da database Vidas
<b>Metodologia:</b>	<p><b>Interviste CATI</b> (Computer Assisted Telephone Interview) e <b>CAWI</b> (Computer Assisted Web Interview) I nominativi forniti ad Ipsos erano stati precedentemente pre-allertati da Vidas ed è stata raccolta la preferenza rispetto alla modalità di compilazione per avviare il sistema di raccolta mista</p>	<p><b>Interviste CATI</b> (Computer Assisted Telephone Interview) e <b>CAWI</b> (Computer Assisted Web Interview) I nominativi forniti ad Ipsos erano stati precedentemente pre-allertati da Vidas ed è stata raccolta la preferenza rispetto alla modalità di compilazione per avviare il sistema di raccolta mista.</p>	<p><b>Interviste CATI</b> (Computer Assisted Telephone Interview) e <b>CAWI</b> (Computer Assisted Web Interview) I nominativi forniti ad Ipsos erano stati precedentemente pre-allertati da Vidas ed è stata raccolta la preferenza rispetto alla modalità di compilazione per avviare il sistema di raccolta mista.</p>	<p><b>Interviste telefoniche CATI</b> (Computer Assisted Telephone Interview) I nominativi forniti ad Ipsos erano stati precedentemente pre-allertati da Vidas tramite una <b>mail del Presidente</b> ed un successivo <b>recall</b> telefonico che preannunciava la telefonata dell'istituto</p>	<p><b>Interviste telefoniche CATI</b> (Computer Assisted Telephone Interview) I nominativi forniti ad Ipsos erano stati precedentemente pre-allertati da Vidas tramite una <b>mail del Presidente</b> ed un successivo <b>recall</b> telefonico che preannunciava la telefonata dell'istituto</p>
<b>Numero di interviste eseguite:</b>	<p><b>8 interviste CATI e 272 interviste CAWI per un totale di 280 interviste (corrispondenti al 52% del bacino potenziale)</b> così suddivise in base al setting assistenziale utilizzato:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ 206 solo domicilio</li> <li>➢ 28 solo Hospice</li> <li>➢ 22 solo DH</li> <li>➢ 24 multisetting</li> </ul>	<p><b>15 interviste CATI e 306 interviste CAWI per un totale di 321 interviste (corrispondenti al 61% del bacino potenziale)</b> così suddivise in base al setting assistenziale utilizzato:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ 262 solo domicilio</li> <li>➢ 29 solo Hospice</li> <li>➢ 30 multisetting</li> </ul>	<p><b>104 interviste CATI e 172 interviste CAWI per un totale di 276 interviste (corrispondenti al 54% del bacino potenziale)</b> così suddivise in base al setting assistenziale utilizzato:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ 201 solo domicilio</li> <li>➢ 37 solo Hospice</li> <li>➢ 38 multisetting</li> </ul>	<p><b>208 interviste (corrispondenti al 59% del bacino potenziale)</b> così suddivise in base al setting assistenziale utilizzato:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ 134 solo domicilio</li> <li>➢ 32 solo Hospice</li> <li>➢ 42 multisetting</li> </ul>	<p><b>208 interviste (corrispondenti al 53% del bacino potenziale)</b> così suddivise in base al setting assistenziale utilizzato:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ 130 solo domicilio</li> <li>➢ 40 solo Hospice</li> <li>➢ 38 multisetting</li> </ul>
<b>Periodo di rilevazione:</b>	Dal 17 Ottobre all'8 Novembre 2024	Dal 18 Ottobre al 30 Novembre 2022	Dal 9 Novembre al 24 Novembre 2020	Dal 17 Maggio al 29 Maggio 2018	28 Settembre 2016 – 6 Ottobre 2016

# IL PROFILO DEGLI ASSISTITI NEL 2024

## GENERE

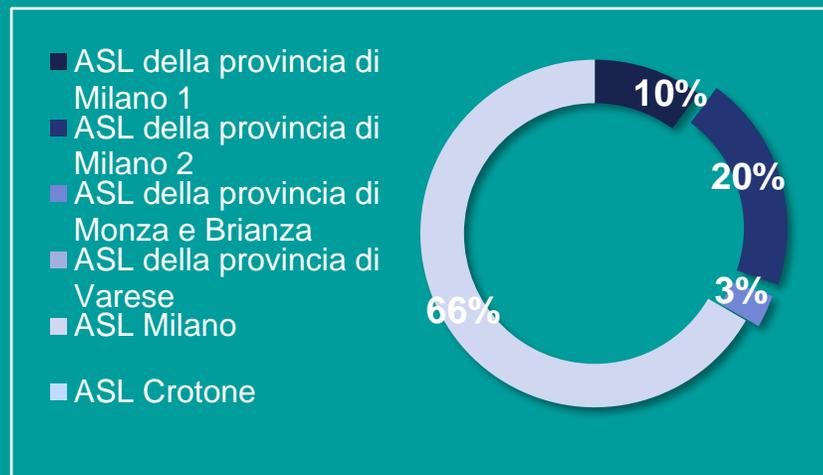


## ETÀ

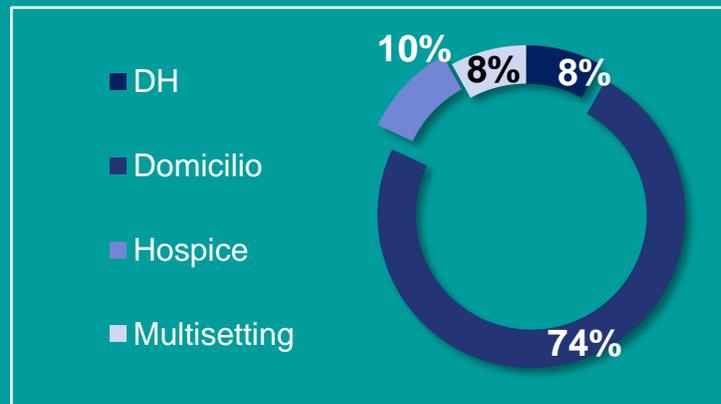


Età media: 79 anni

## ASL DI APPARTENENZA



## SETTING ASSISTENZIALE UTILIZZATO



In media  
l'assistenza è  
durata 47 giorni

In media l'assistenza è  
durata 58 giorni

In media l'assistenza è  
durata 43 giorni

In media l'assistenza è  
durata 11 giorni

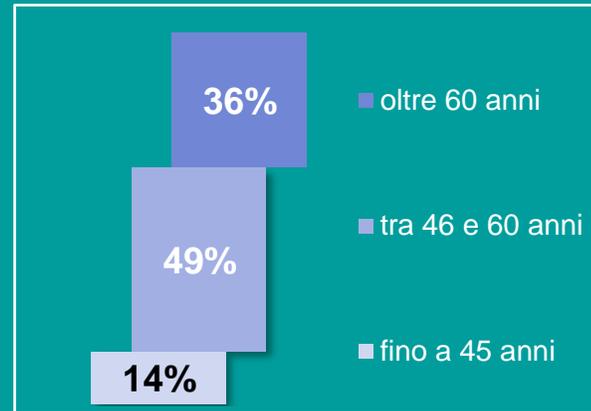
In media l'assistenza è  
durata 111 giorni

# IL CAMPIONE INTERVISTATO NEL 2024

## GENERE

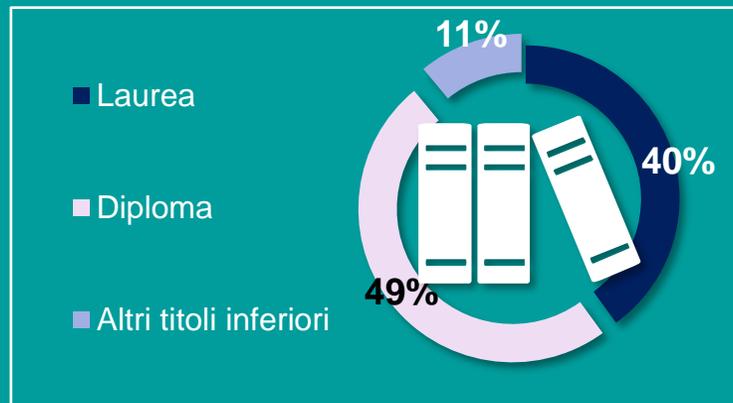


## ETÀ

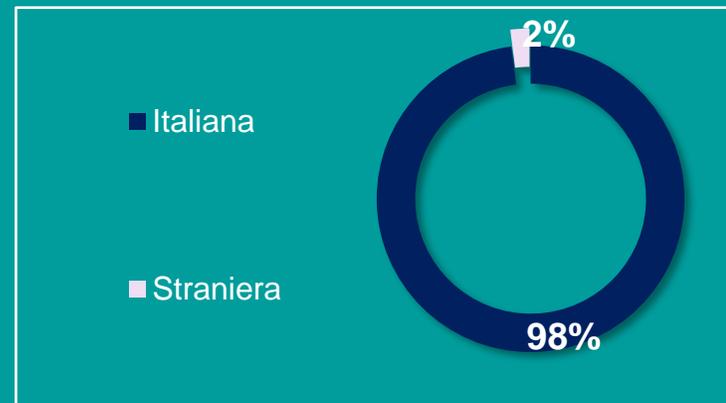


Età media: **58 anni**

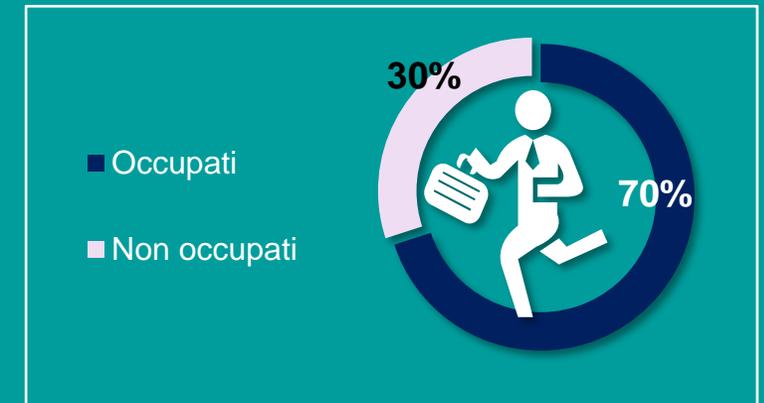
## TITOLO DI STUDIO



## NAZIONALITÀ



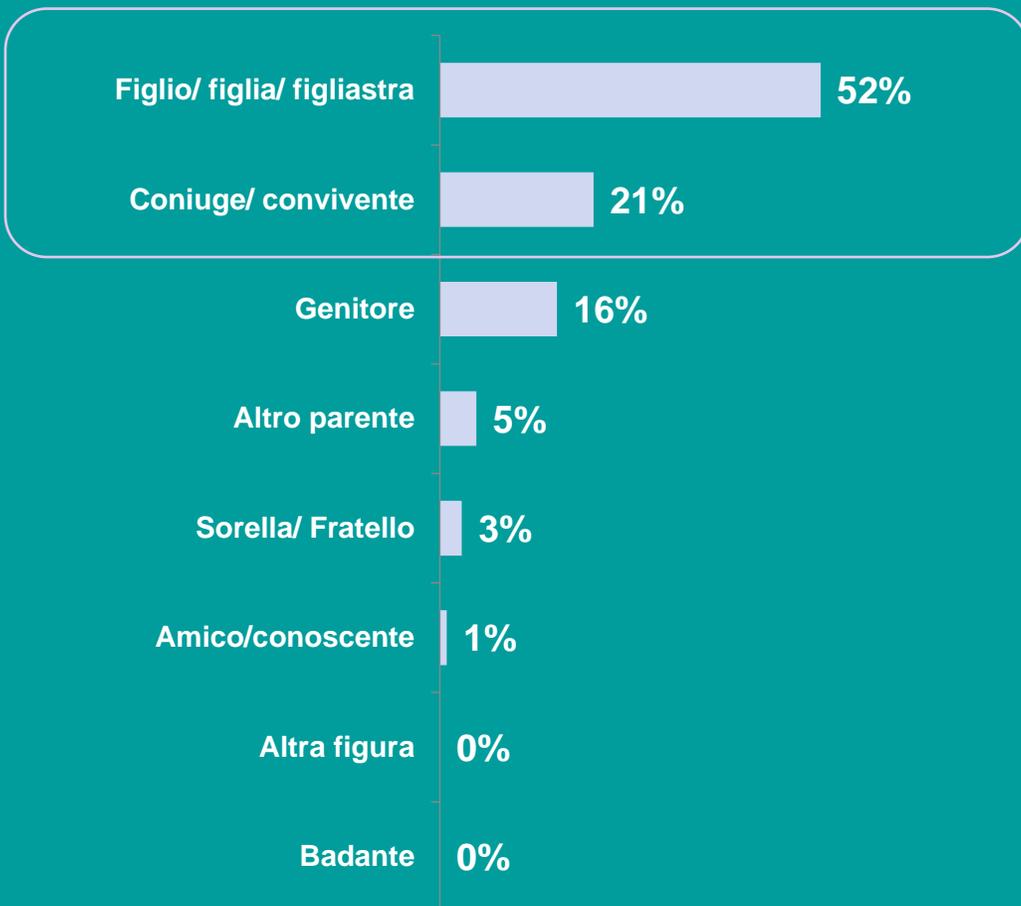
## PROFESSIONE



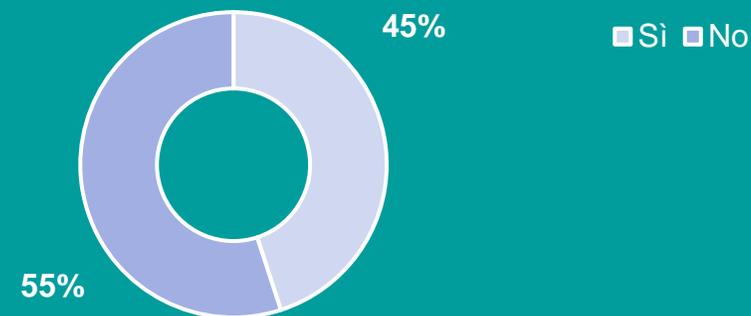
# IL CAMPIONE INTERVISTATO NEL 2024

## LA RELAZIONE CON IL PAZIENTE

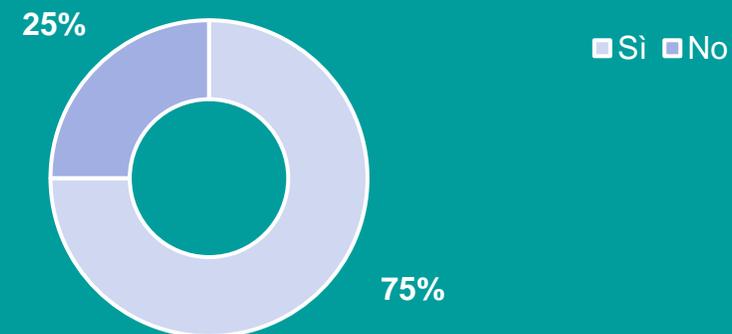
I.1) Per iniziare vorrei sapere qual è la sua relazione con il paziente deceduto



I.2) Lei viveva con il paziente quando quest'ultimo/a ha ricevuto assistenza da Vidas?



I.3) E' lei che si è occupato prevalentemente del paziente durante l'assistenza?

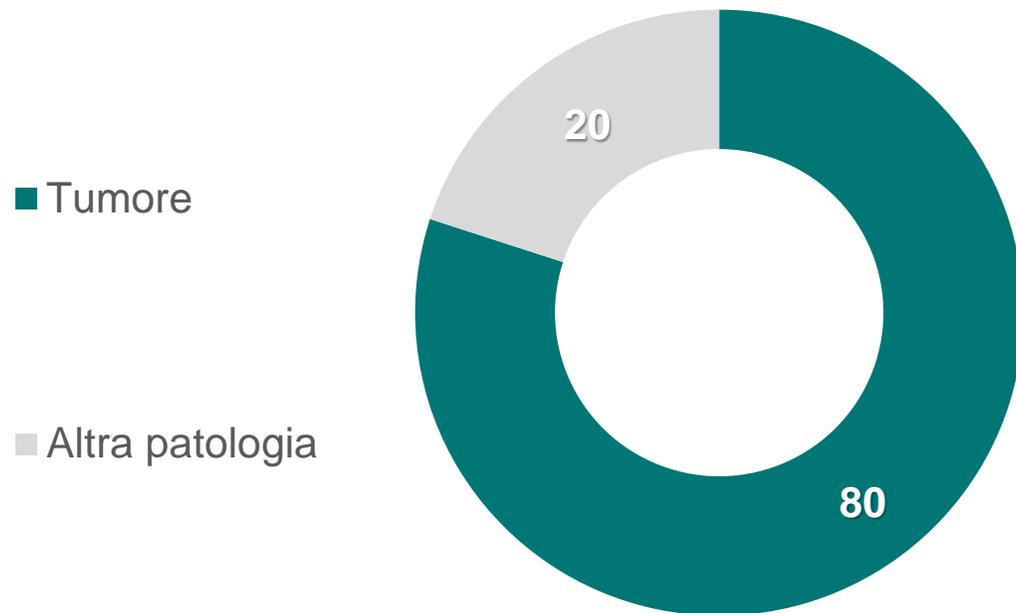


# I BISOGNI

# 2

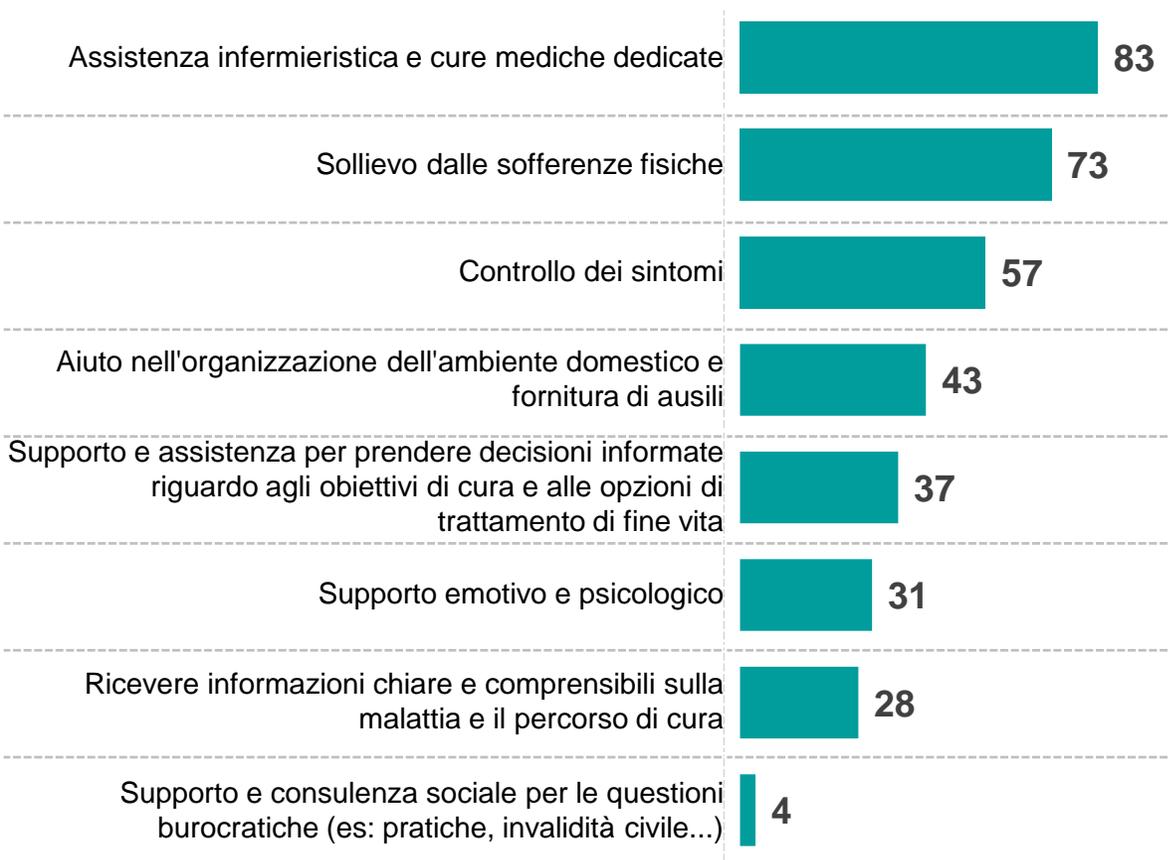
# LA PATOLOGIA DEL PAZIENTE

*Qual è la patologia per cui il paziente ha avuto bisogno del nostro servizio?*



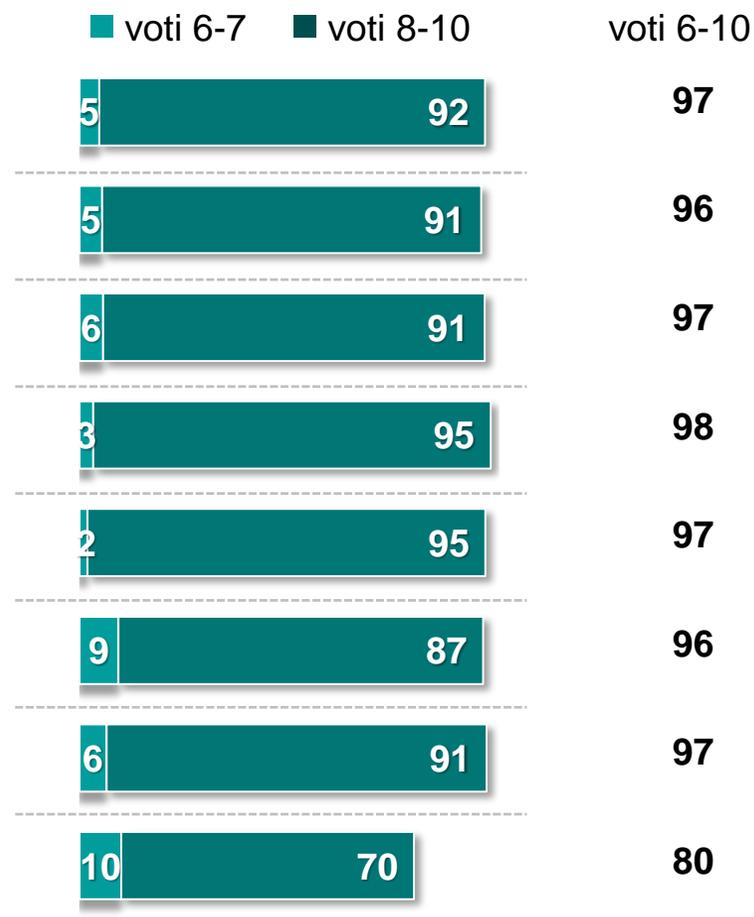
# I BISOGNI DEI PAZIENTI

Quali erano i bisogni prevalenti del paziente alla presa in carico?



Ritiene che i bisogni del paziente siano stati soddisfatti in modo adeguato?

Scala 1-10: 1= per niente; 10 = del tutto



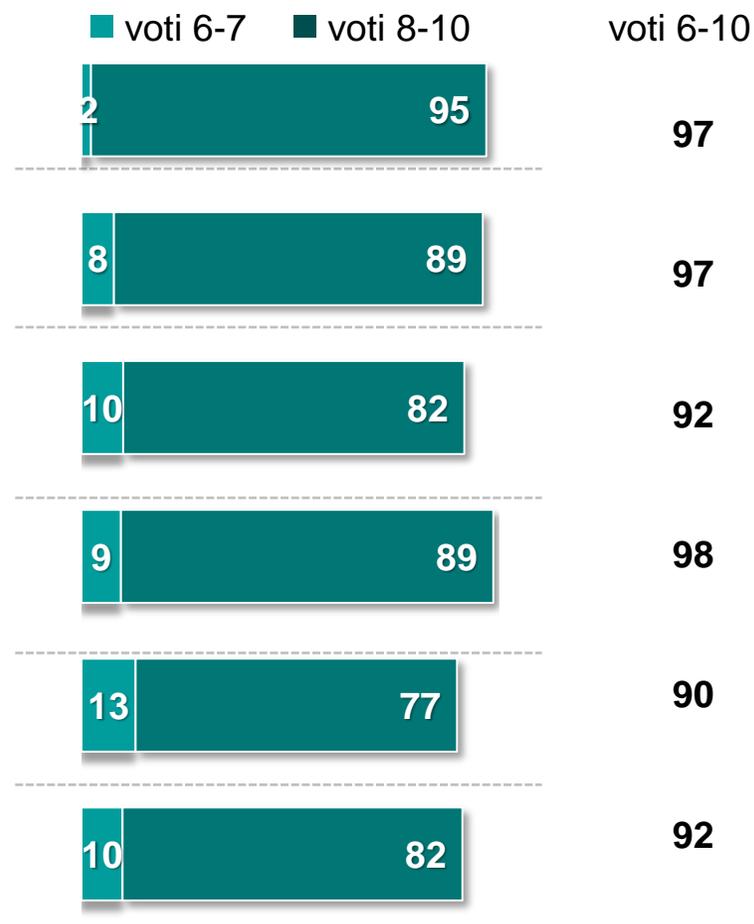
# I BISOGNI DELLA FAMIGLIA

Al momento della presa in carico del paziente, quali erano invece i bisogni prevalenti suoi e della sua famiglia?



Ritiene che i suoi bisogni/ quelli della sua famiglia siano stati soddisfatti in modo adeguato?

Scala 1-10: 1= per niente; 10 = del tutto



# L'ACCOGLIENZA

# 3

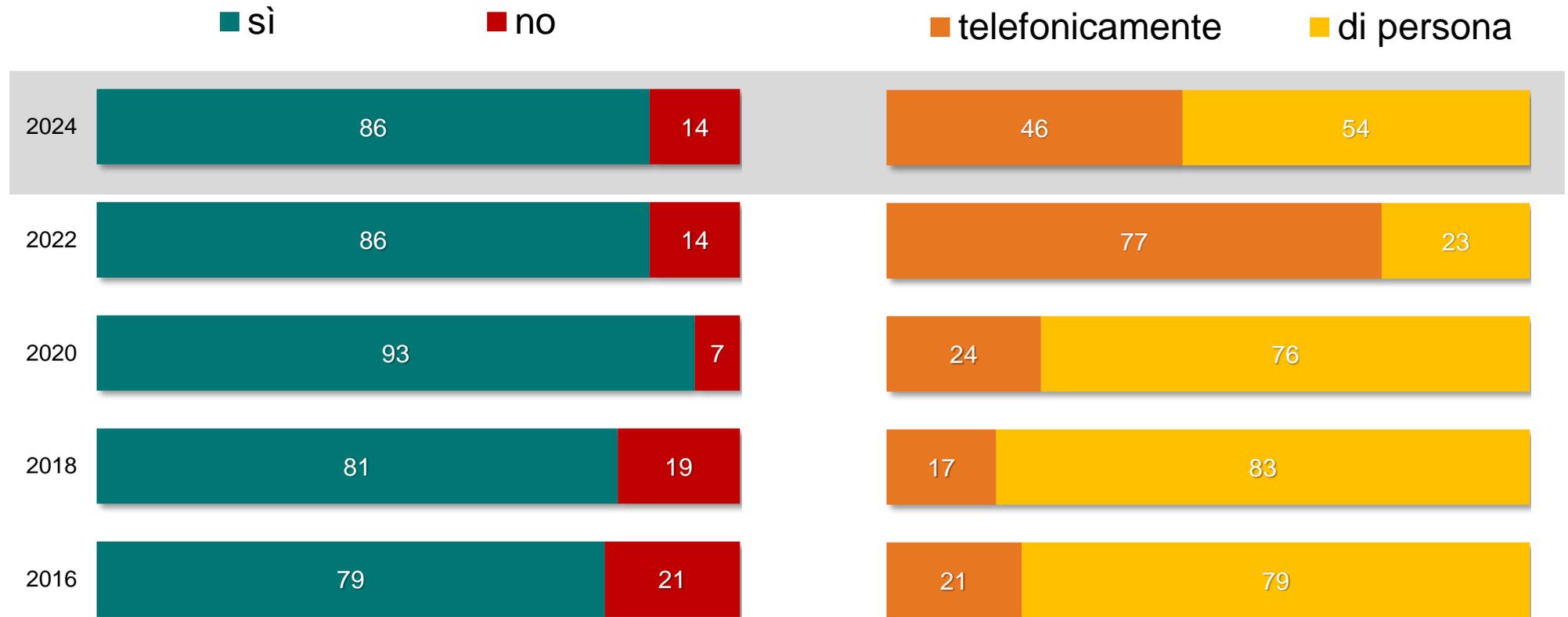
# LA CONSAPEVOLEZZA DELLA GRAVITÀ DELL'ASSISTITO PRIMA DELL' INCONTRO CON VIDAS

*Prima dell'incontro con Vidas era stato informato riguardo alla gravità delle condizioni cliniche dell'assistito?*



# IL PRIMO COLLOQUIO CON L'ASSISTENTE SOCIALE

Ha effettuato lei il primo colloquio con l'assistente sociale?

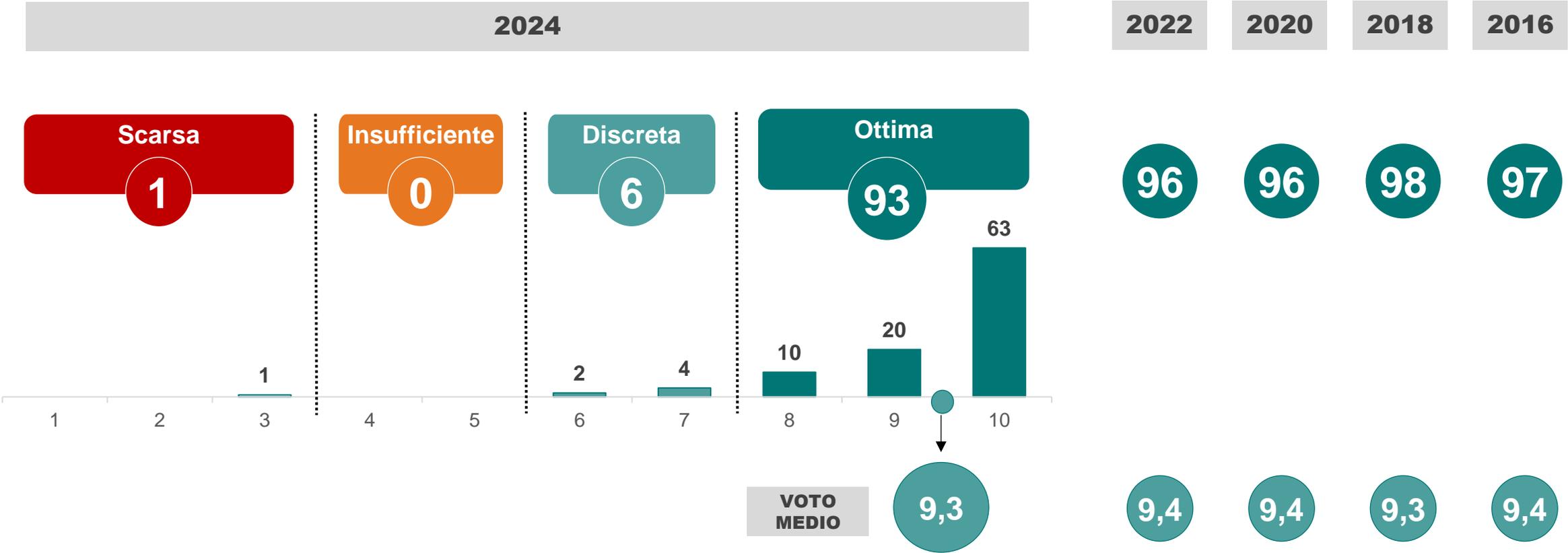


Base: Totale intervistati

Base: hanno effettuato il primo colloquio con l'assistente sociale

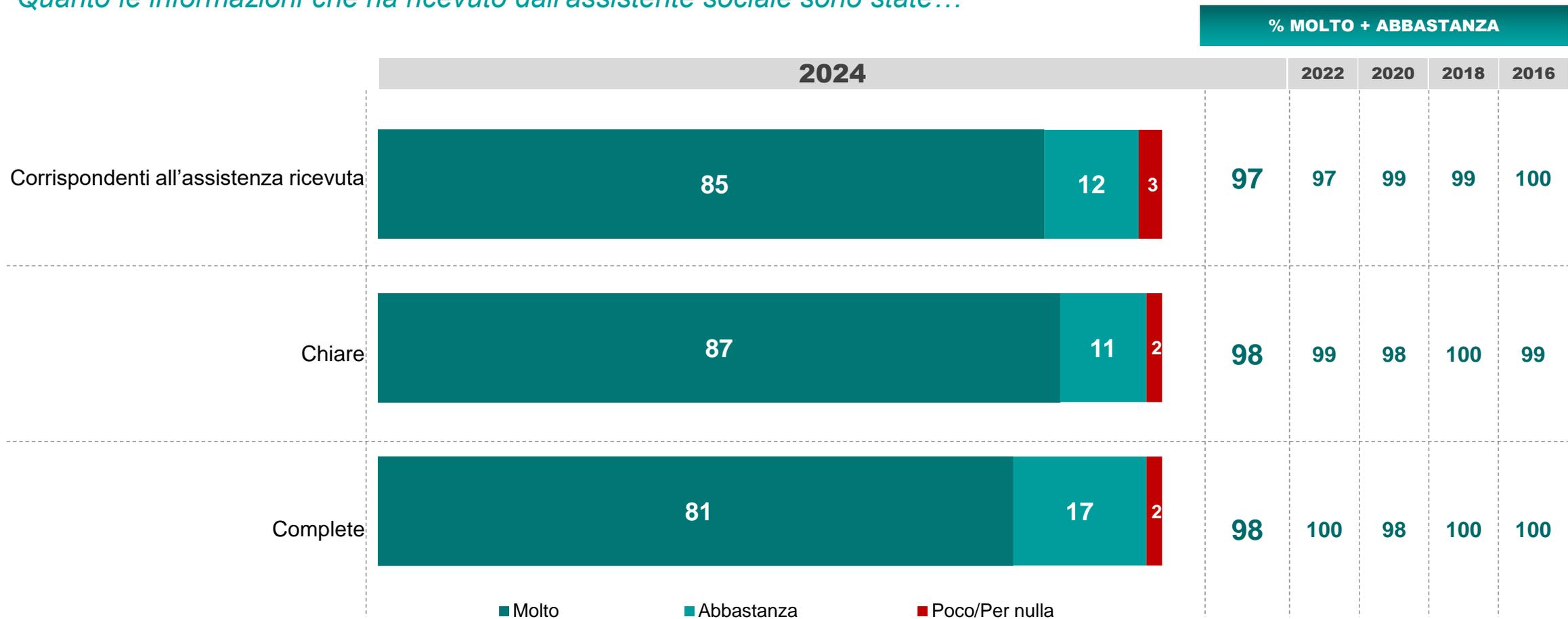
# LA VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ DELL'ACCOGLIENZA AL PRIMO COLLOQUIO

Come valuta la qualità dell'accoglienza durante questo primo colloquio?



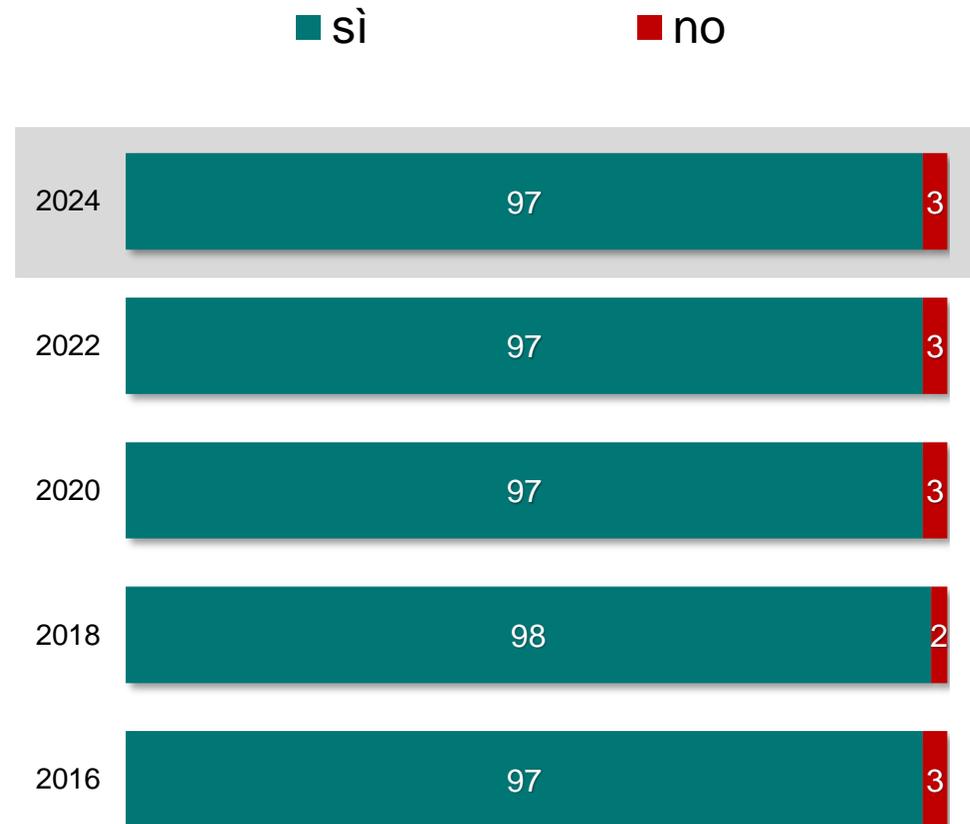
# LE INFORMAZIONI RICEVUTE DALL'ASSISTENTE SOCIALE

Quanto le informazioni che ha ricevuto dall'assistente sociale sono state...



# IL TEMPO INTERCORSO TRA IL COLLOQUIO CON L'ASSISTENTE E L'ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO

*Ritiene adeguato il tempo intercorso tra il colloquio con l'assistente sociale e l'attivazione del servizio?*



# L'ASSISTENZA

# 4

# IL PRIMO INCONTRO CON L'EQUIPE VIDAS

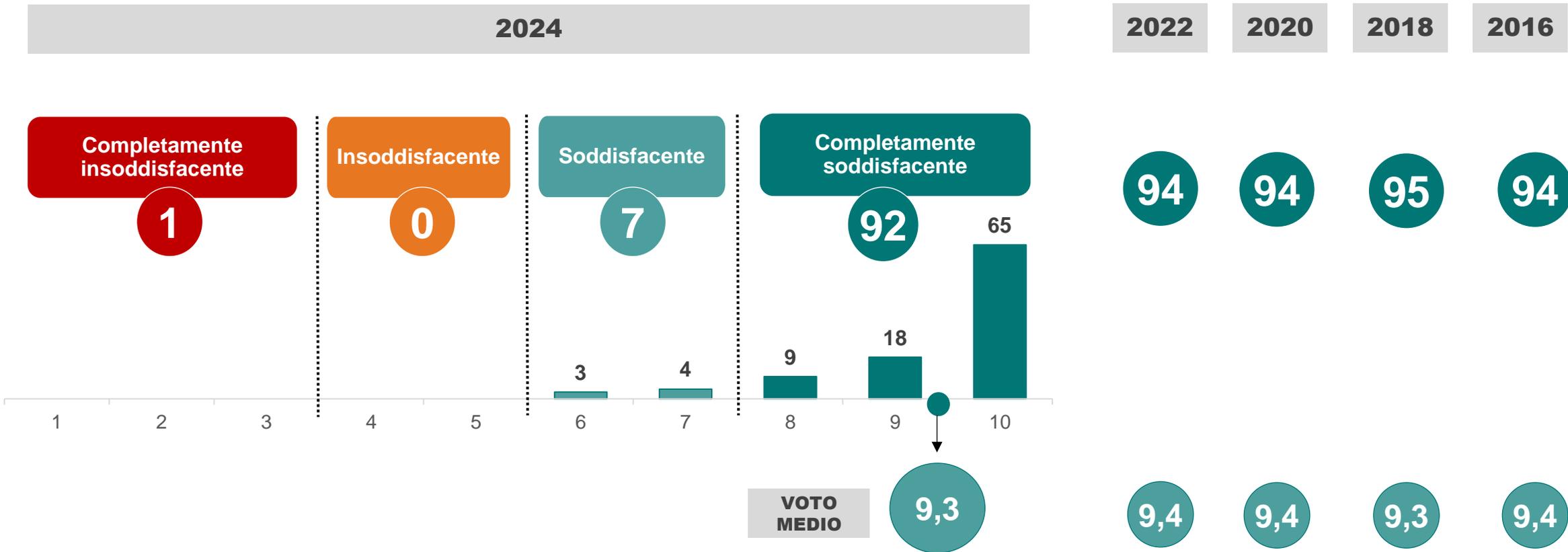
*Era presente al primo incontro avvenuto tra il paziente e gli operatori dell'équipe VIDAS?*

■ sì ■ no ■ no, ma sono stato presente durante le altre fasi dell'assistenza



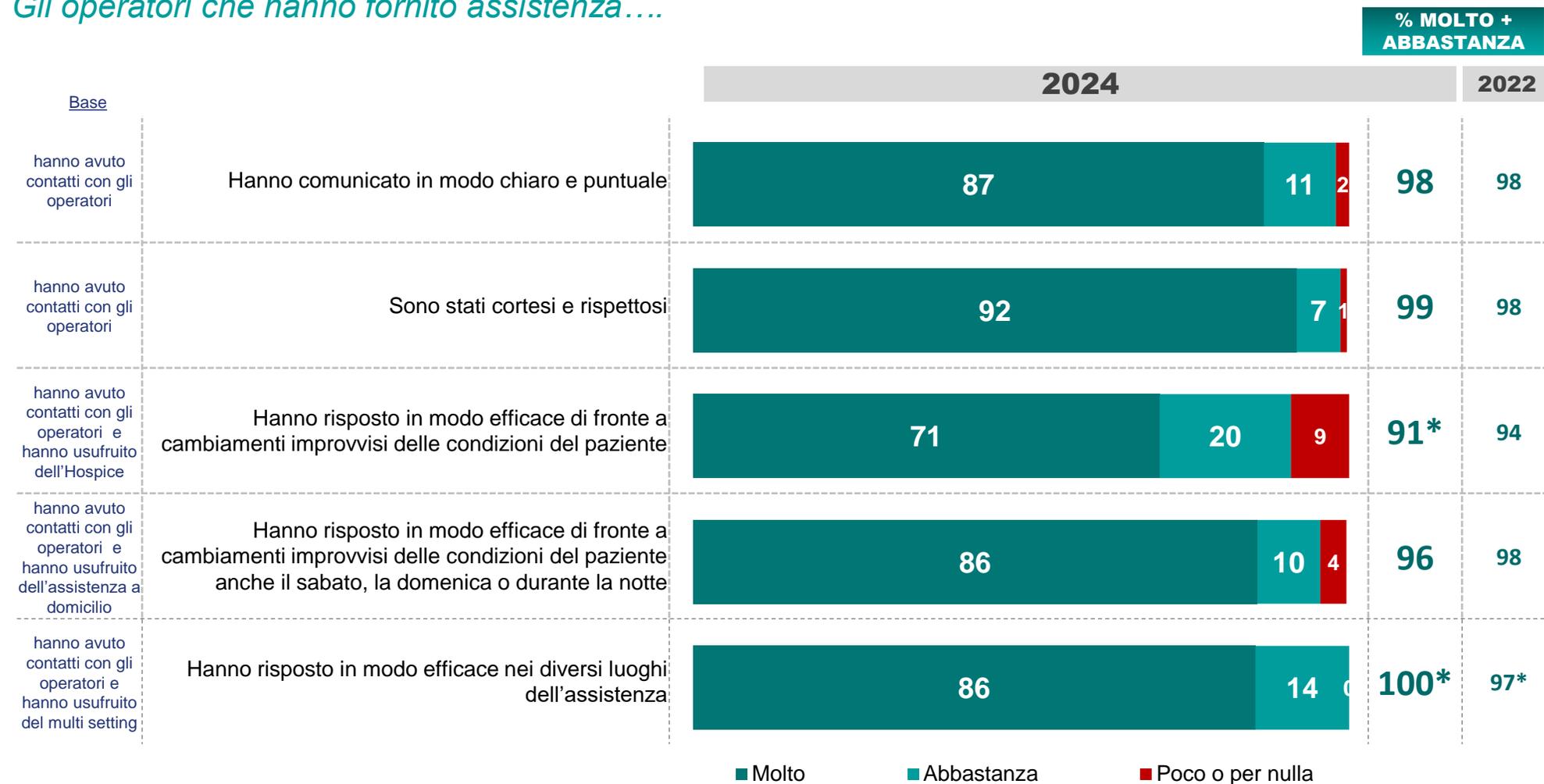
# LA VALUTAZIONE DEL PRIMO INCONTRO CON GLI OPERATORI VIDAS

Come valuta questo primo incontro?



# LA VALUTAZIONE DEGLI OPERATORI NELLE VARIE FASI DELL'ASSISTENZA

*Gli operatori che hanno fornito assistenza....*



■ Molto   ■ Abbastanza   ■ Poco o per nulla

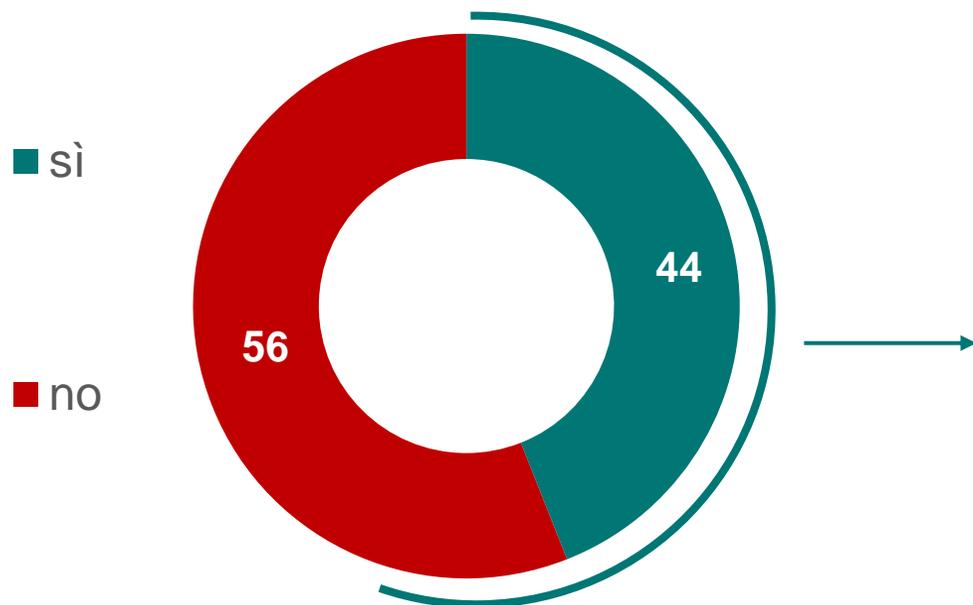
# LA VALUTAZIONE DEGLI OPERATORI

*In cosa non è rimasto soddisfatto riguardo le prestazioni fornite dagli operatori?  
Esprima la sua opinione pensando a tutti i vari operatori che vi hanno seguiti.*

Mancanza di professionalità/ serietà del personale medico	50	8 casi
Mancanza di empatia del personale con pazienti e famigliari	38	6 casi
Mancanza di attenzione/disponibilità alle esigenze del paziente e della famiglia	31	5 casi
Mancanza di tempestività di intervento	13	2 casi
Mancanza di rispetto della persona malata	13	2 casi
Mancanza di assistenza fornita da medici e infermieri	13	2 casi
Mancanza di supporto psicologico	6	1 caso
Mancanza di supporto fisioterapico	6	1 caso
Mancanza di assistenza per l'igiene	6	1 caso
Non sono stato/a supportato/a nei giorni di sabato e domenica	6	1 caso

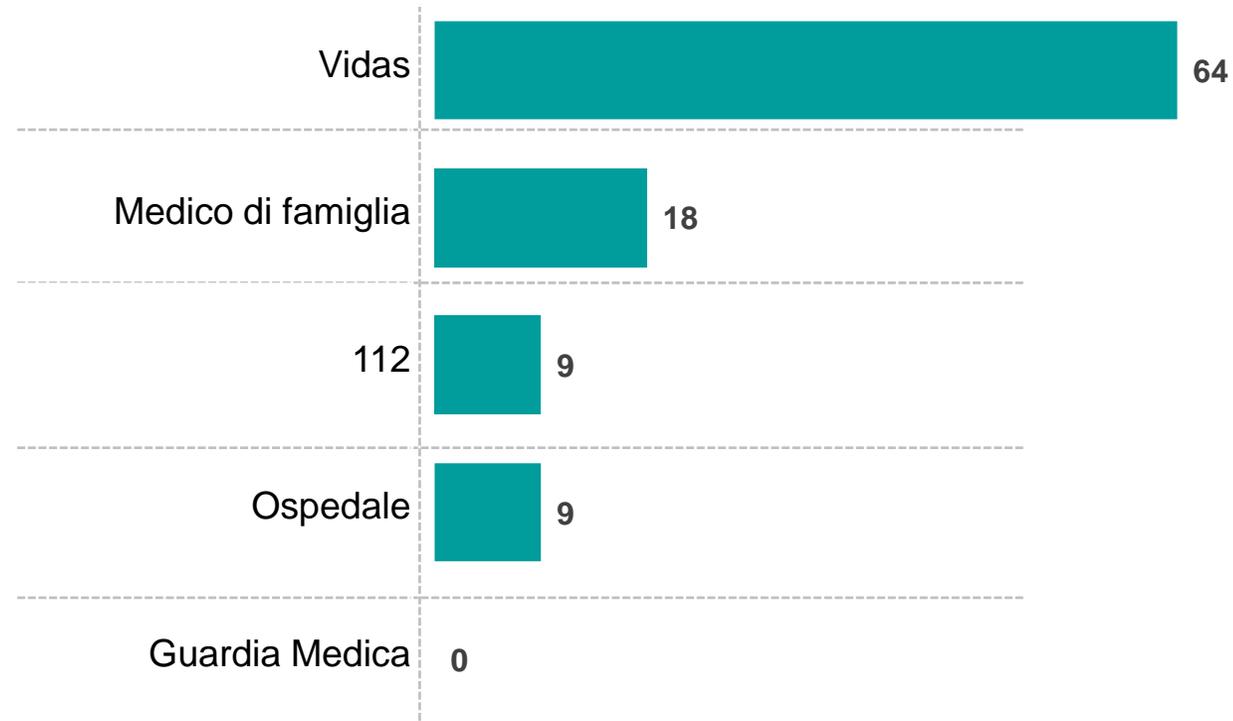
# SITUAZIONI URGENTI

*Durante il periodo di assistenza in day hospice ci sono state situazioni a casa/quando non eravate presso Vidas che necessitavano di una risposta urgente?*



Base: hanno usufruito del Day Hospice

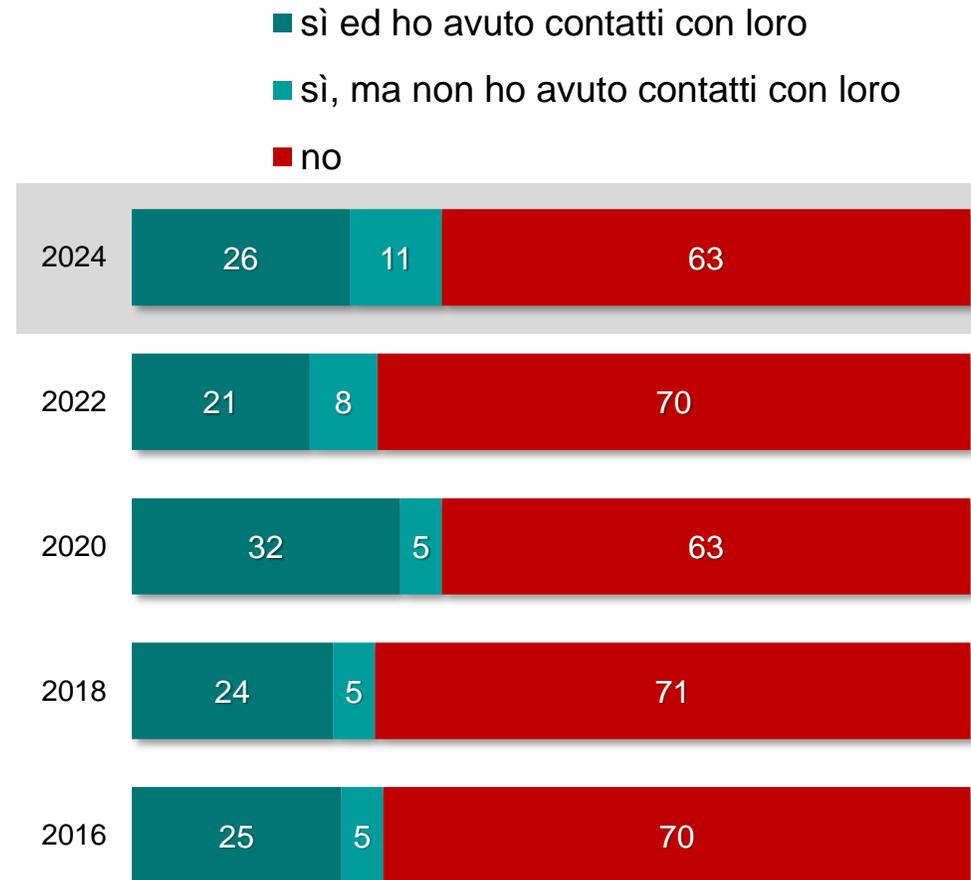
*A chi vi siete rivolti?*



Base: hanno avuto bisogno di una risposta urgente

# LA PRESENZA DI VOLONTARI DURANTE L'ASSISTENZA

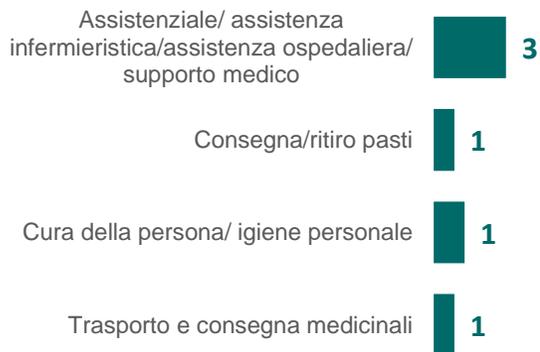
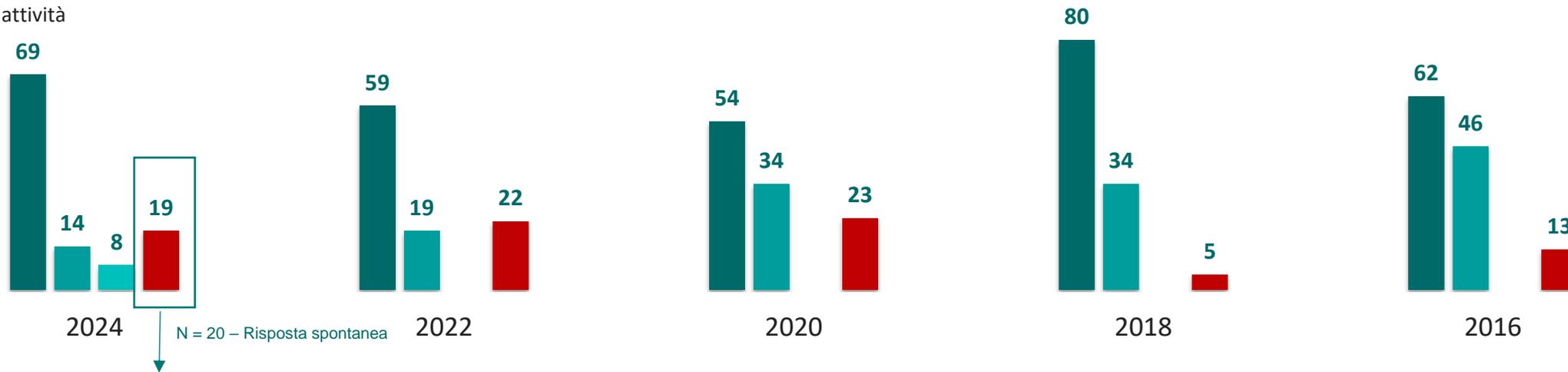
*Durante l'assistenza erano presenti dei volontari?*



# SUPPORTO DEI VOLONTARI

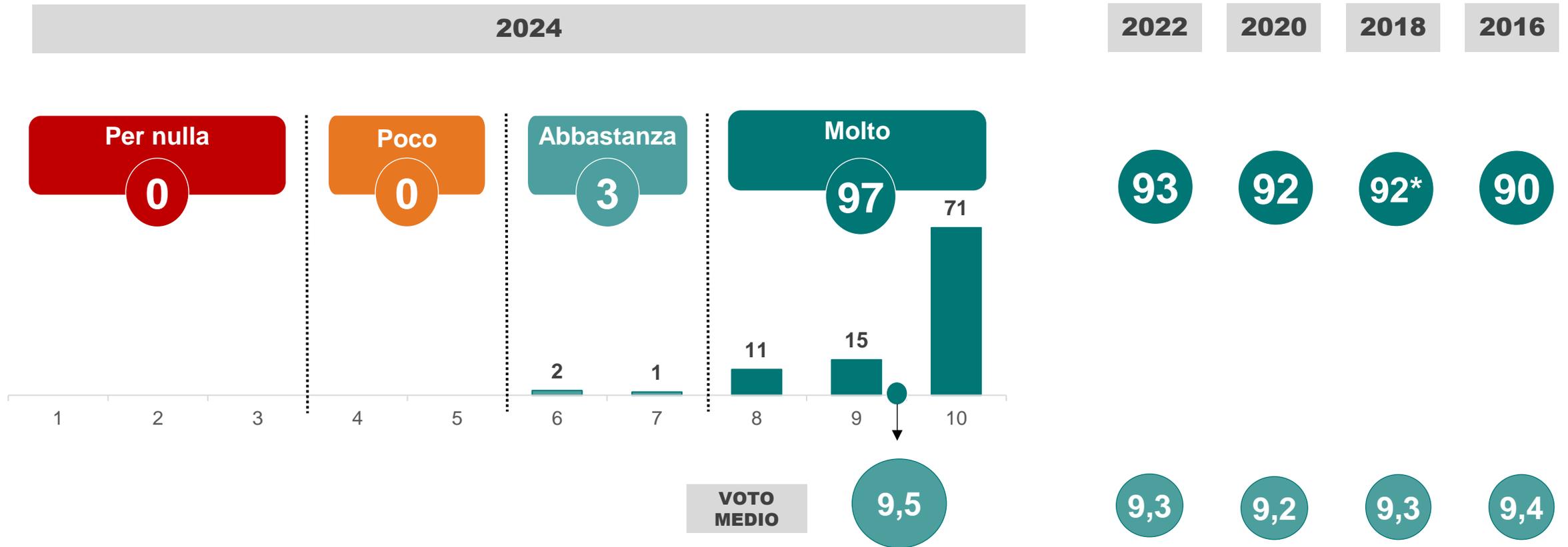
Che tipo di supporto hanno fornito i volontari? -- Risposta multipla

- Relazionale e di compagnia
- Piccole commissioni e aiuto pratico
- trasporto
- Altre attività



# IL GIUDIZIO AL SUPPORTO FORNITO DAI VOLONTARI

Quanto giudica soddisfacente il supporto fornito dai volontari?



# LA VALUTAZIONE DEI VOLONTARI

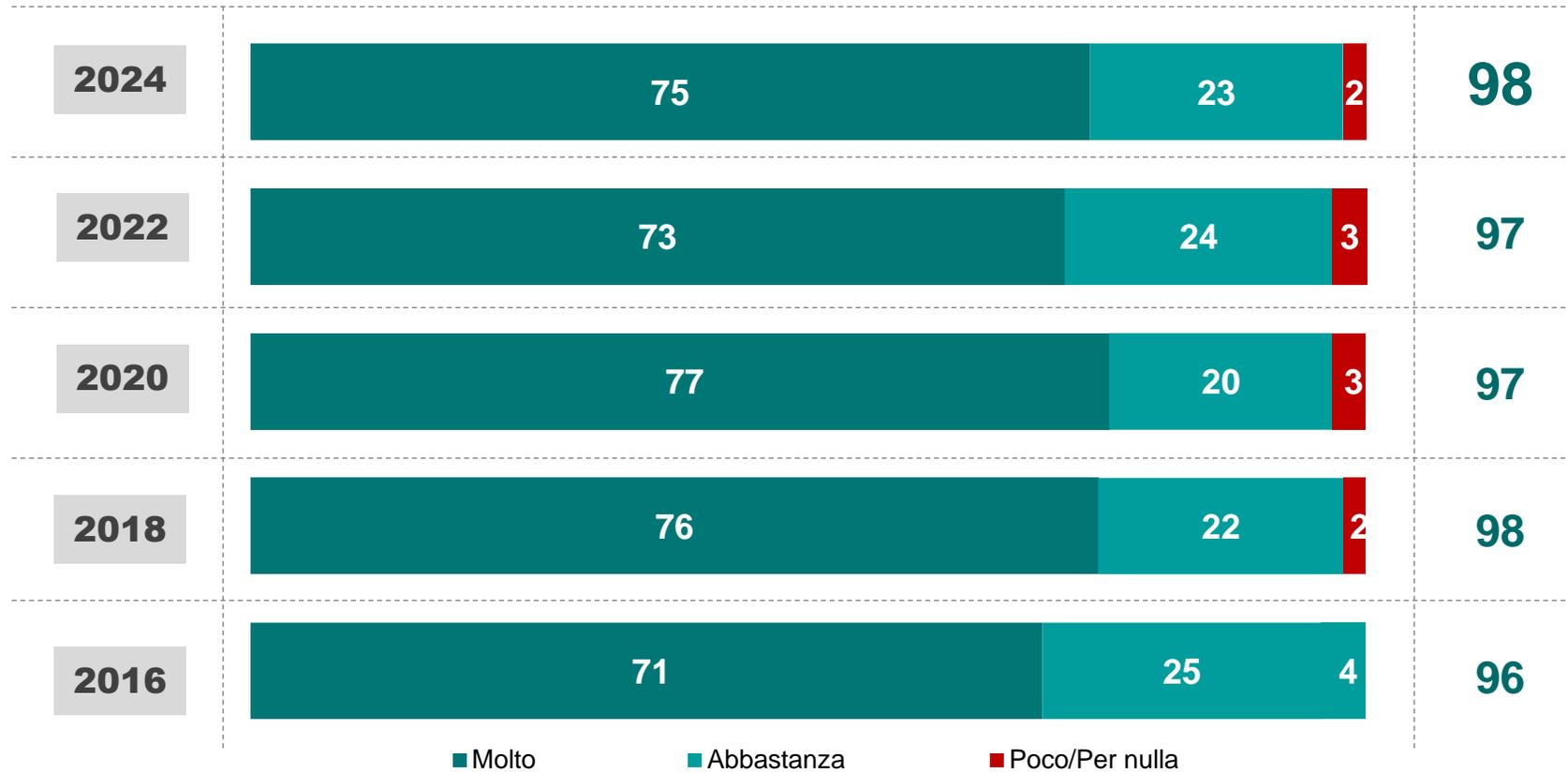
*Ci sono suggerimenti o annotazioni o necessità specifiche in merito all'intervento dei volontari che vorrebbe segnalare?*



# IL SENSO DI PROTEZIONE INFUSO DALL'ÉQUIPE VIDAS

*Durante l'assistenza quanto vi siete sentiti protetti da parte dell'équipe?*

**% MOLTO +  
ABBASTANZA**



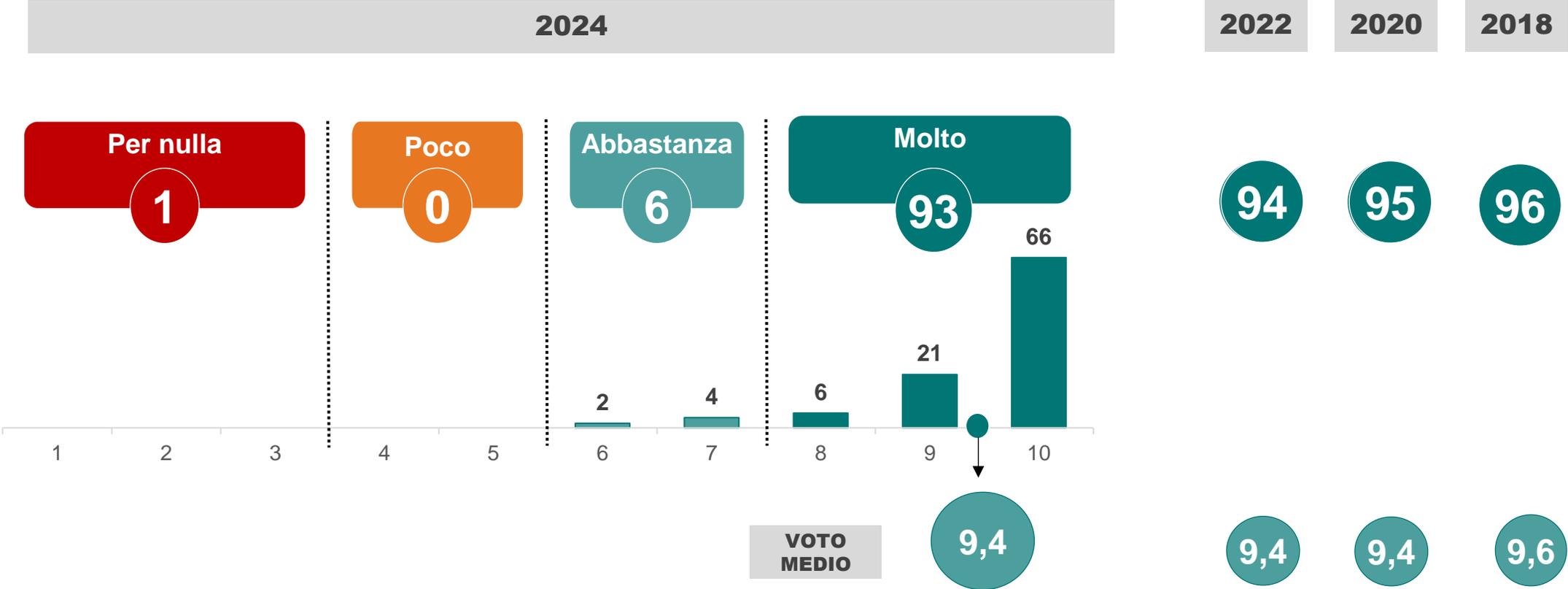
# VALUTAZIONI SETTING

# IL SOSTEGNO DOMICILIARE

# 5

# VALUTAZIONE COMPLESSIVA DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA FORNITO AL DOMICILIO DEL PAZIENTE

Complessivamente, quanto è rimasto soddisfatto del servizio di assistenza fornito al domicilio del paziente?

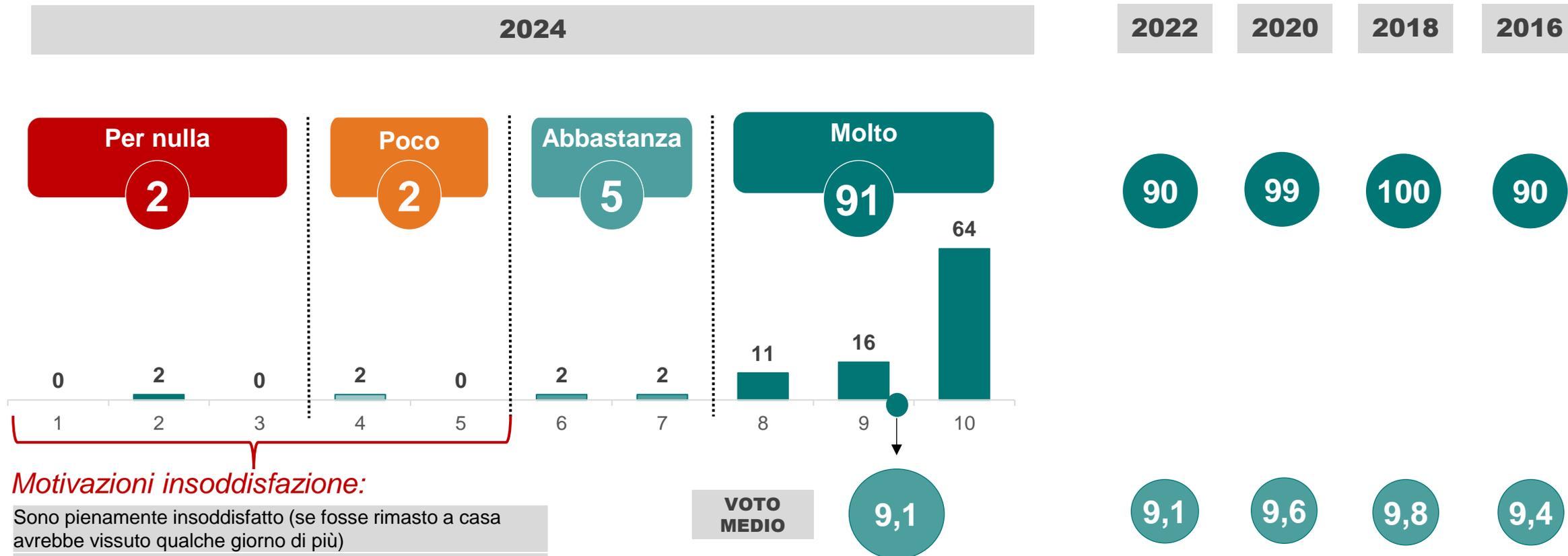


# CASA VIDAS

# 6

# VALUTAZIONE COMPLESSIVA DELLA DEGENZA PRESSO CASA VIDAS

Tutto considerato, quanto è rimasto soddisfatto del servizio complessivo fornito dall'équipe di Casa Vidas durante la degenza del paziente?



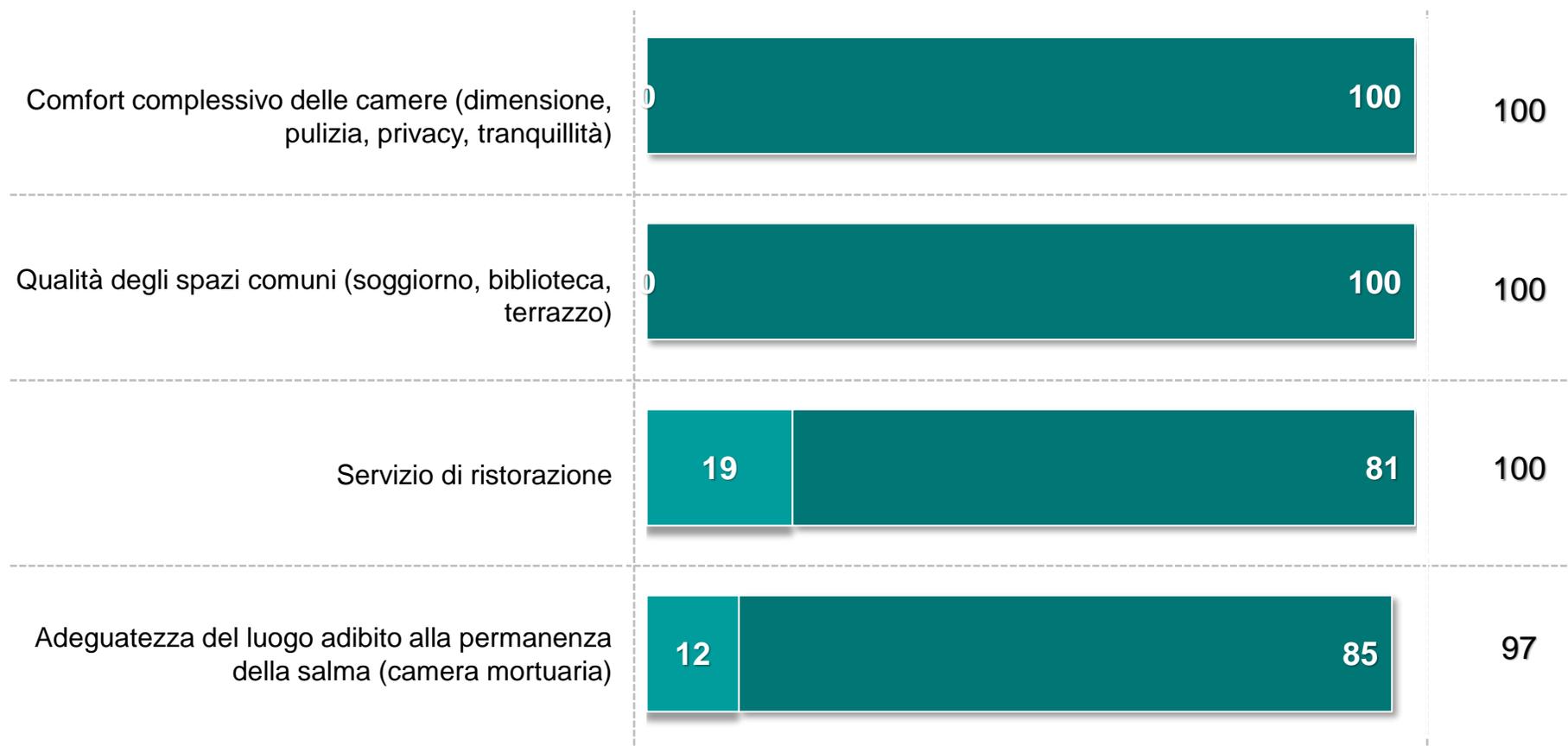
# VALUTAZIONE DELLA DEGENZA PRESSO CASA VIDAS

Quanto è rimasto soddisfatto di....

Scala 1-10: 1= per niente; 10 = del tutto

■ voti 6-7 ■ voti 8-10

voti 6-10

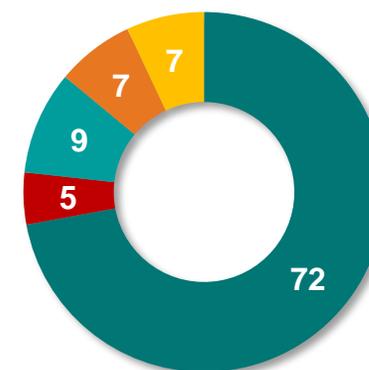


# L'ATMOSFERA DI CASA VIDAS

Vorrei ora parlare dell'atmosfera di casa Vidas. Le leggerò ora alcuni aggettivi, che altri intervistati prima di lei ci hanno riferito per descriverla. Indichi tutti quelli che ritiene pertinenti in base alla sua personale esperienza – [Risposta multipla]

	2024	2022	2020	2018
Serena, quieta	78	68	81	91
Calda, accogliente	59	34	55	79
Familiare	57	32	54	78
Rilassata, pacata	52	24	42	78
Malinconica	17	15	8	18
Triste	11	7	5	22
Rassegnata	11	7	8	12
Fredda	9	NA	NA	NA
Gioiosa	2	2	9	21
Cupa	0	3	3	5

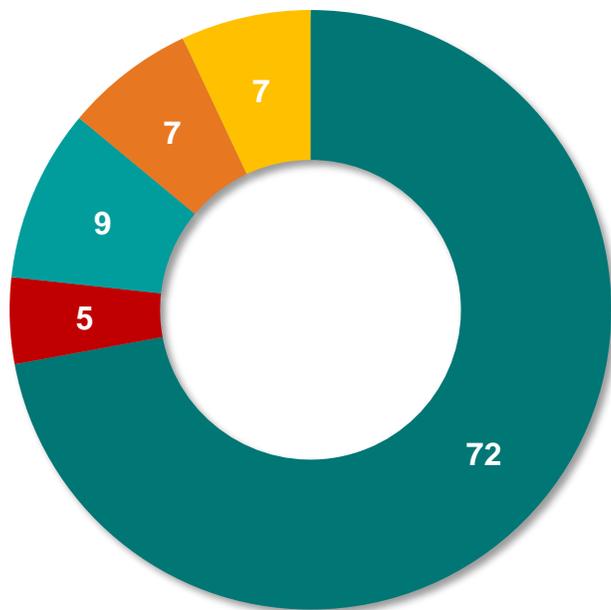
Si sarebbe aspettato di trovare questo tipo di atmosfera prima di vivere questa esperienza?



- No e ne sono rimasto piacevolmente stupito
- No e sono rimasto un po' infastidito da alcuni atteggiamenti
- Si me l'aspettavo perché ho avuto altre esperienze con Vidas
- Si, me l'aspettavo perché conosco altre persone che hanno fatto la medesima esperienza
- Si, per altre ragioni

# L'ATMOSFERA DI CASA VIDAS

Si sarebbe aspettato di trovare questo tipo di atmosfera prima di vivere questa esperienza?



■ No e ne sono rimasto piacevolmente stupito

■ No e sono rimasto un po' infastidito da alcuni atteggiamenti

■ Si me l'aspettavo perché ho avuto altre esperienze con Vidas

■ Si, me l'aspettavo perché conosco altre persone che hanno fatto la medesima esperienza

■ Si, per altre ragioni

**Atteggiamenti che hanno infastidito:** (base: n=2)

Non ho gradito la gestione del pranzo

Mancanza di empatia (poco tatto)

Modo di fare sbrigativo

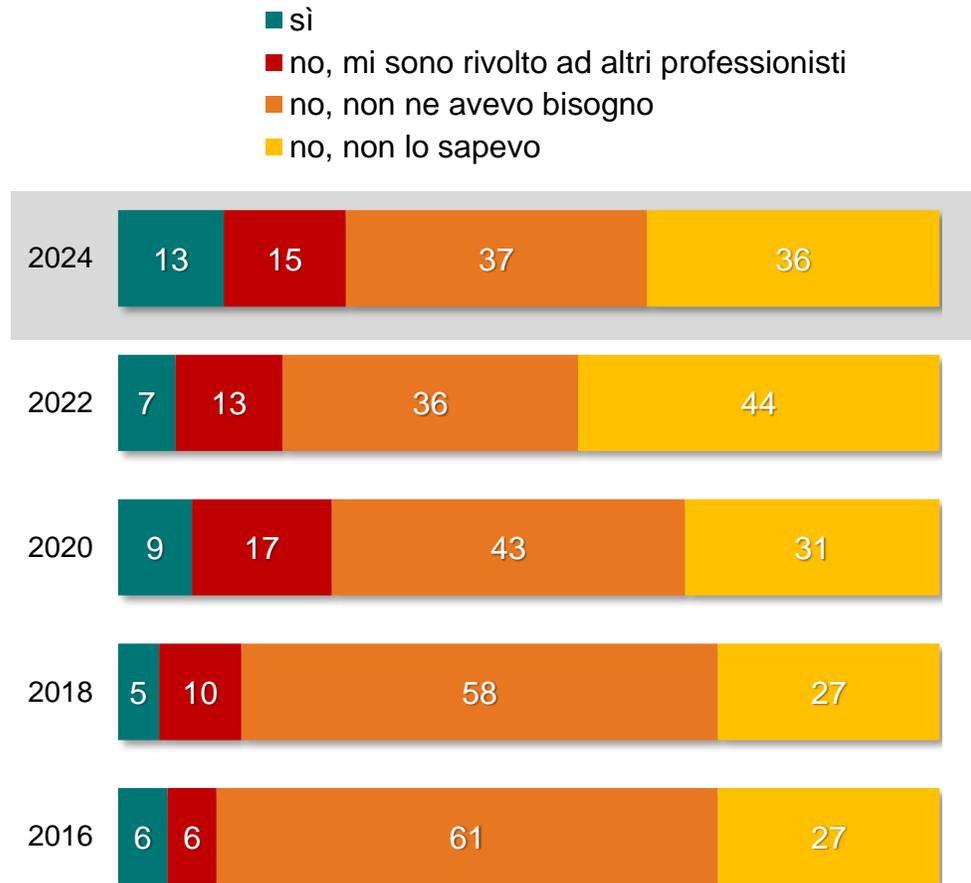
Modo di fare giudicante, mi sono sentita giudicata

# IL SUPPORTO AL LUTTO

# 7

# IL SUPPORTO AL LUTTO FORNITO DA VIDAS

Ha usufruito del servizio di supporto al lutto fornito da Vidas?



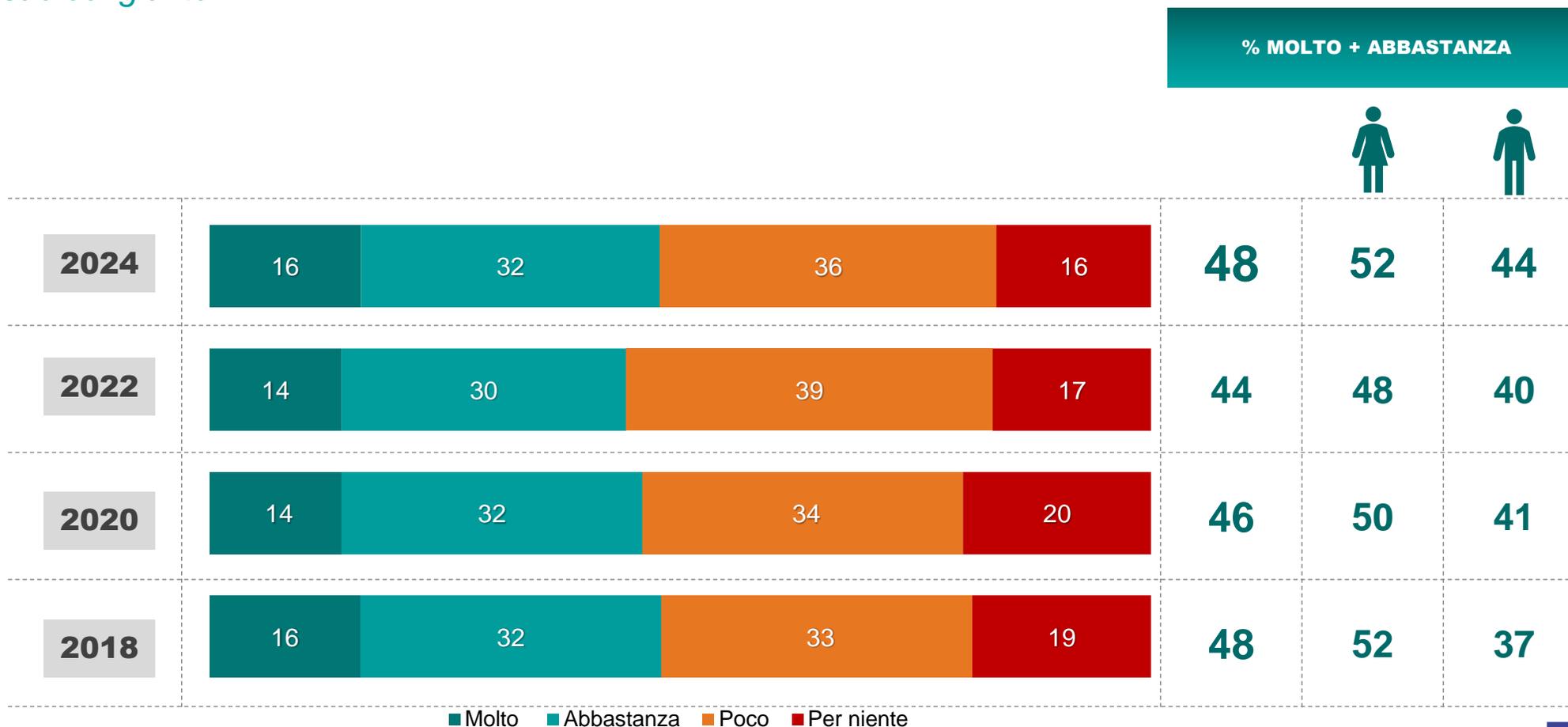
Coloro che hanno usufruito del servizio di supporto al lutto (35 casi) ne sono rimasti molto soddisfatti: **IL VOTO MEDIO È 8,7** (voto medio 2022: 9 per 24 casi)

**Suggerimenti per migliorare il servizio** (base: coloro che hanno dato valutazione inferiore a 6):

- Suggerisco una maggiore supervisione tra professionisti
- Maggiore supporto psicologico
- Maggiore empatia (mi sono sentita giudicata, non particolarmente accolta)
- I medici dovrebbero essere meno sbrigativi

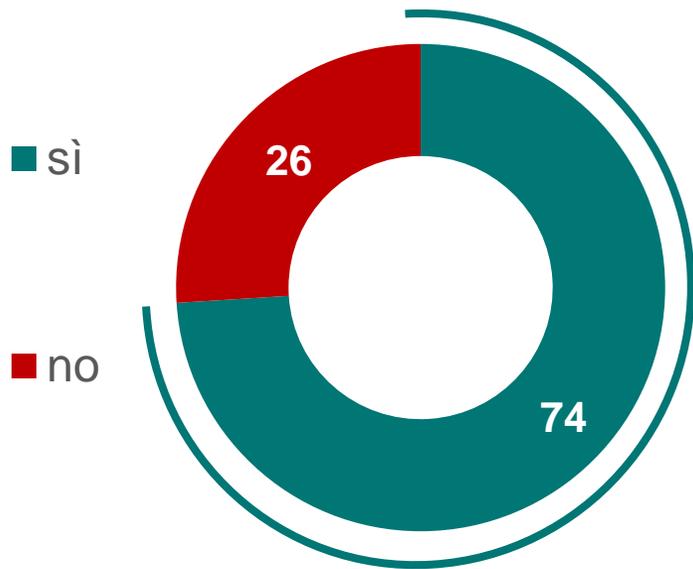
# IL CONTATTO CON GLI OPERATORI VIDAS DOPO LA PERDITA DEL CONGIUNTO

*In base alla sua personale esperienza, in che misura avrebbe ritenuto utile mantenere il contatto con gli operatori Vidas dopo la perdita del suo congiunto?*



# LA REPERIBILITÀ TELEFONICA

Ha usufruito del servizio di reperibilità telefonica?



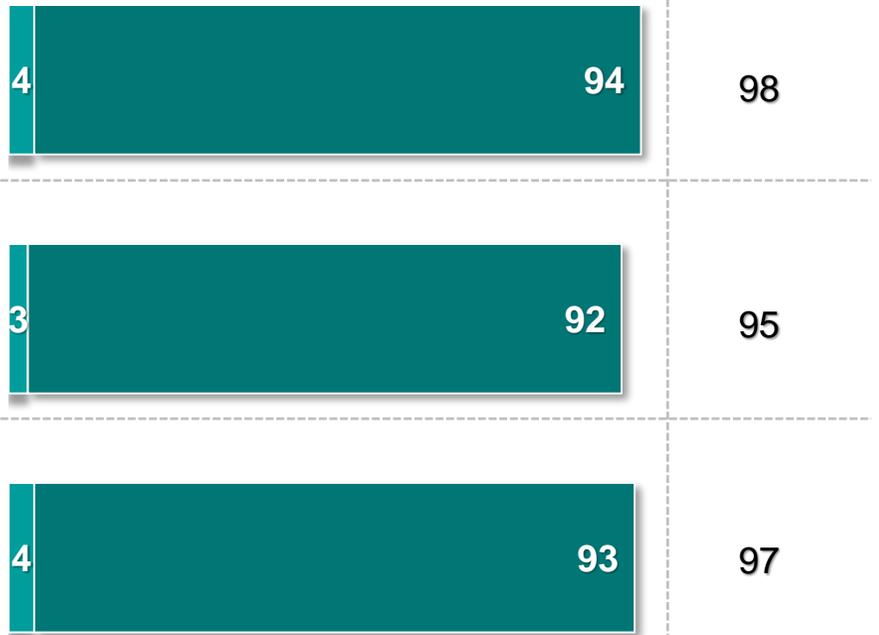
Nelle ore diurne, cioè dalle 7.00 alle 21.00 dei giorni feriali

Nelle ore serali/notturne cioè dalle 21.00 alle 7.00 dei giorni feriali

Nei giorni festivi/ notti festive

Scala 1-10: 1= completamente insoddisfacente; 10 = completamente soddisfacente

■ voti 6-7 ■ voti 8-10      voti 6-10



Base: hanno usufruito dell'assistenza a domicilio. Valori %

Base: hanno usufruito del servizio del servizio di reperibilità telefonica

# VALUTAZIONI COMPLESSIVE

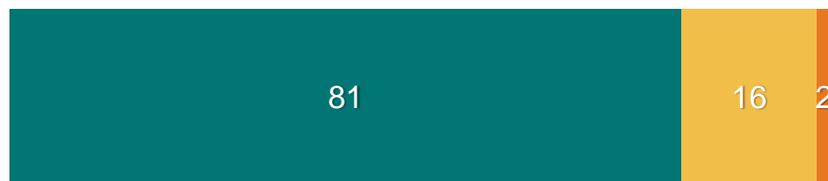
# COMUNICAZIONE

# 8

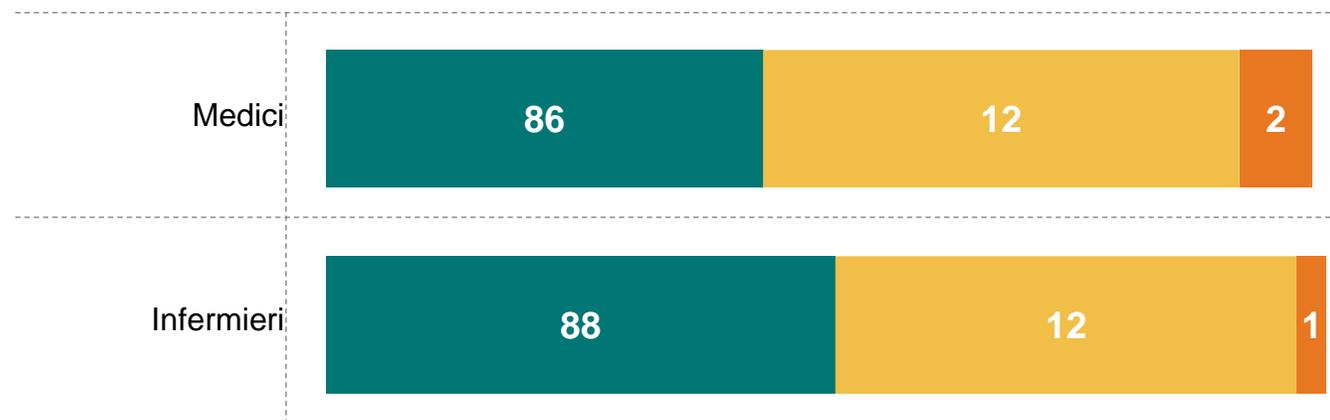
# COMUNICAZIONE CON IL PERSONALE SANITARIO

*Ha mai ricevuto informazioni contrastanti tra diversi operatori? Ha riscontrato difficoltà nel contattare i medici o gli infermieri?*

■ Mai ■ Raramente ■ Spesso ■ Sempre



■ Mai ■ Raramente ■ Spesso ■ Sempre

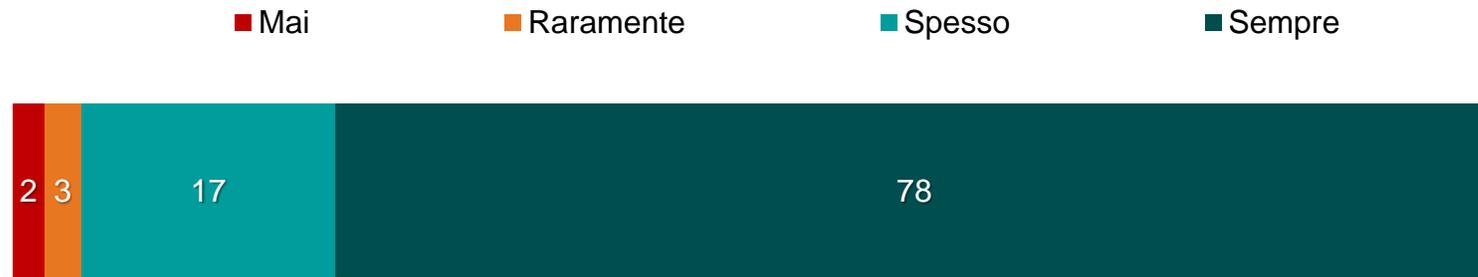


# COORDINAMENTO DEL PERSONALE

# 9

# COORDINAMENTO DEL PERSONALE

*Durante l'assistenza ha avuto la sensazione che le figure attive nell'assistenza fossero sempre aggiornate sulla situazione clinica del suo familiare?*

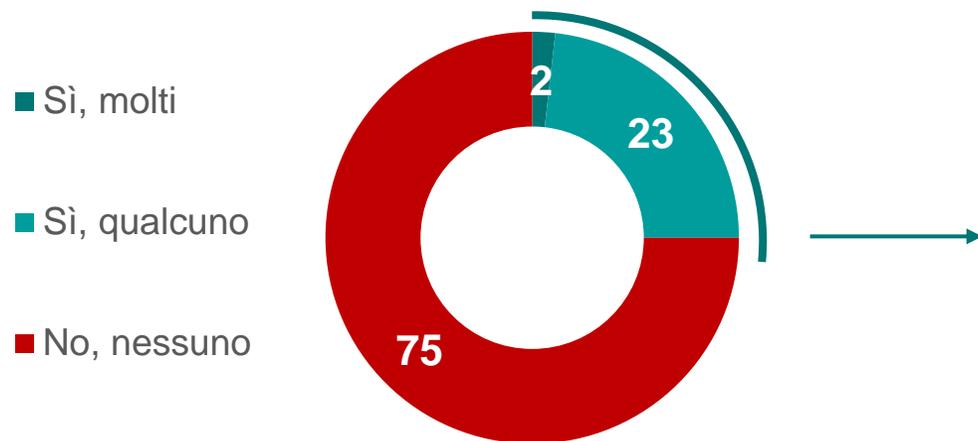


Base: Totale intervistati. Valori %

© Ipsos – 24-052486 Vidas

# COSTI NON COPERTI DAL SERVIZIO

Ha affrontato costi non coperti dal servizio gratuito?



Quali?

Acquisto di ausili/dispositivi medici	39
Badante convivente	14
Visite ed esami specialistici	11
Acquisto di alcuni farmaci urgenti	9
Acquisto di creme	7
Assistenza/supporto infermieristico diurno (per flebo)	7
Trasporto ambulanza da casa presso struttura	7
Assistenza aggiuntiva oss	6
Assistenza per la cura e l'igiene personale	6
Acquisto di integratori alimentari	4
Assistenza infermieristica notturna	4
Non sa/non indica	7

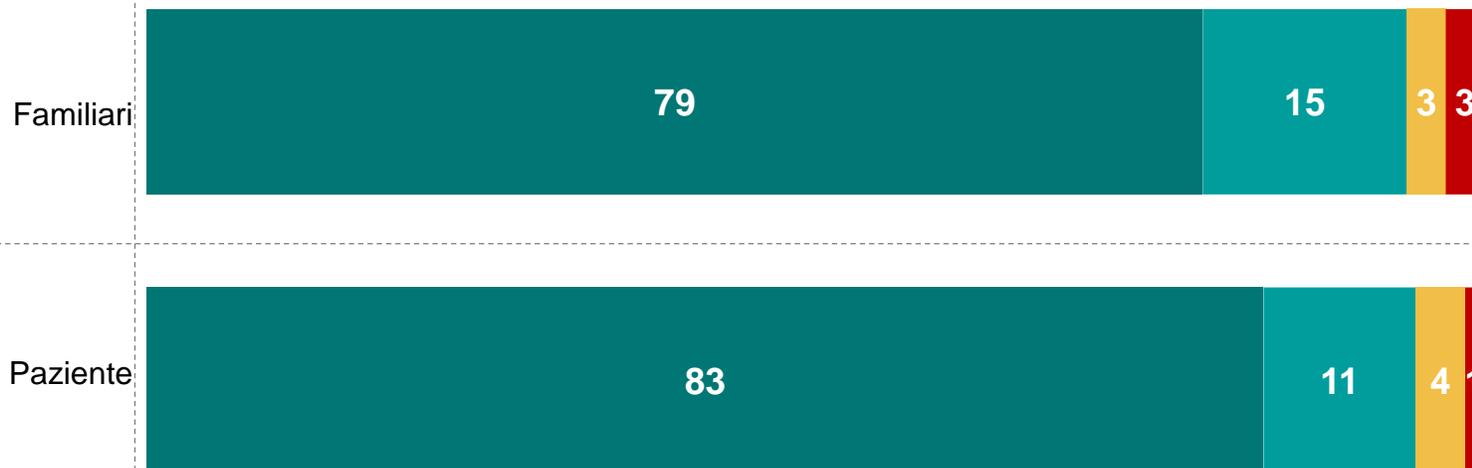
Base: Totale intervistati. Valori %

Base: ha affrontato costi non coperti dal servizio gratuito. Valori %

# IL SUPPORTO EMOTIVO

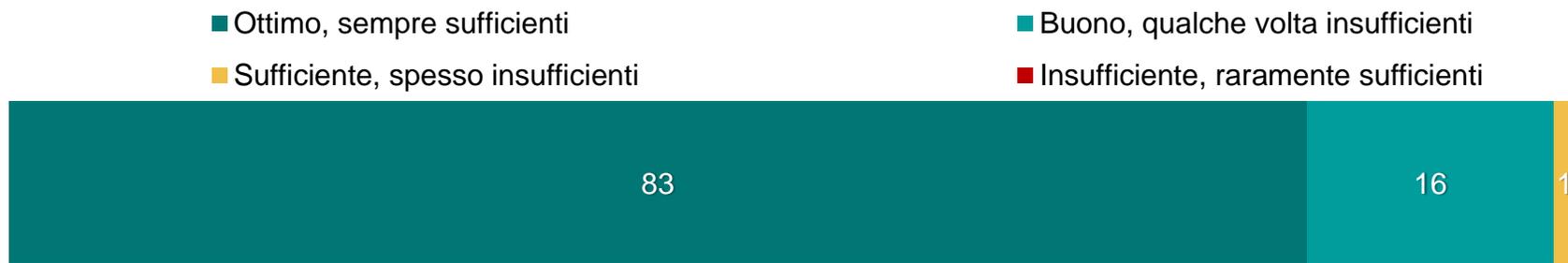
*Come valuta il supporto emotivo per?*

- Ottimo, sempre adeguato
- Buono, qualche volta inadeguato
- Sufficiente, spesso inadeguato
- Insufficiente, raramente adeguato



# IL NUMERO DI OPERATORI

*Come valuta il numero di operatori che si sono presi cura del paziente?*



# LA VOLONTÀ DEL PAZIENTE

*Ritiene che le volontà del paziente siano state accolte e rispettate?*



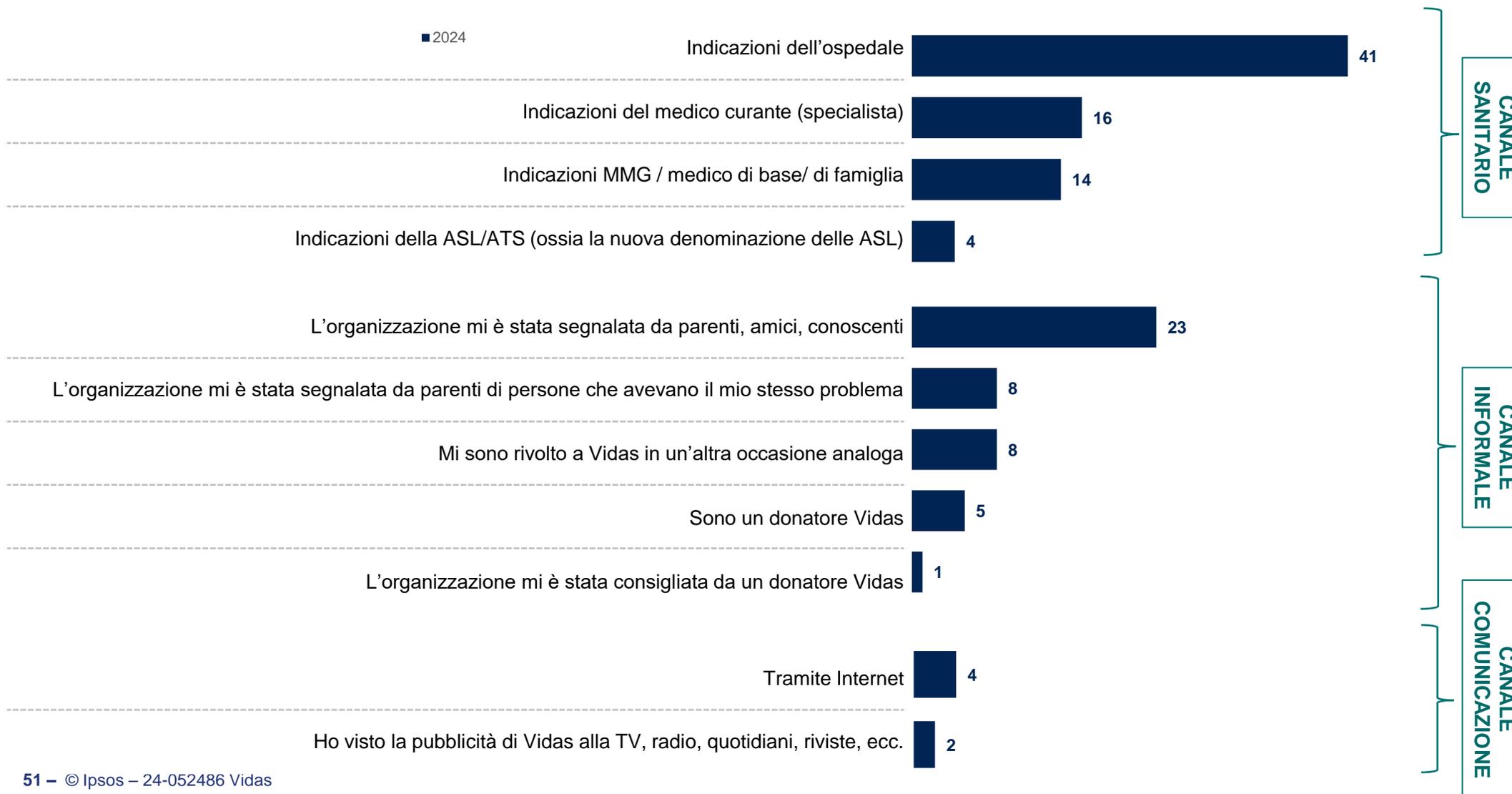
# FOCUS SU VIDAS

# 8

# I CANALI DI CONOSCENZA DELL'ORGANIZZAZIONE

Lei come ha conosciuto Vidas?

■ 2024

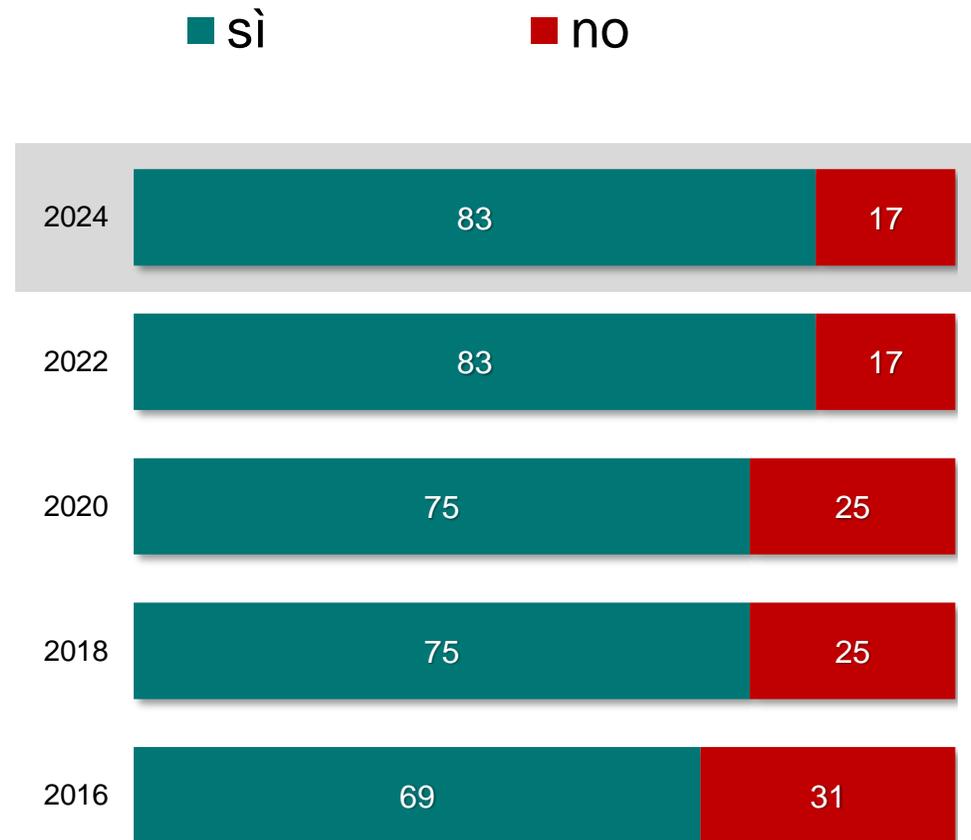


# CURE PALLIATIVE

# 9

# CONOSCENZA DELLE CURE PALLIATIVE

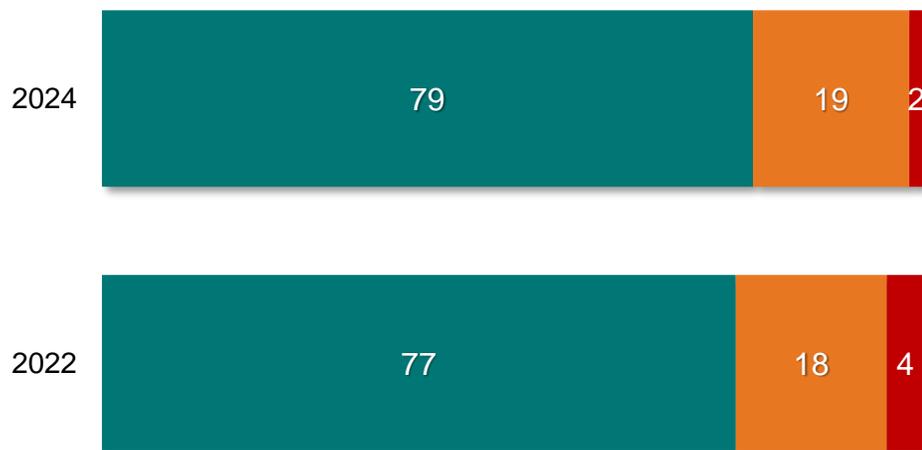
*Aveva mai sentito parlare di cure palliative prima di conoscere Vidas?*



# CONOSCENZA DELLE CURE PALLIATIVE

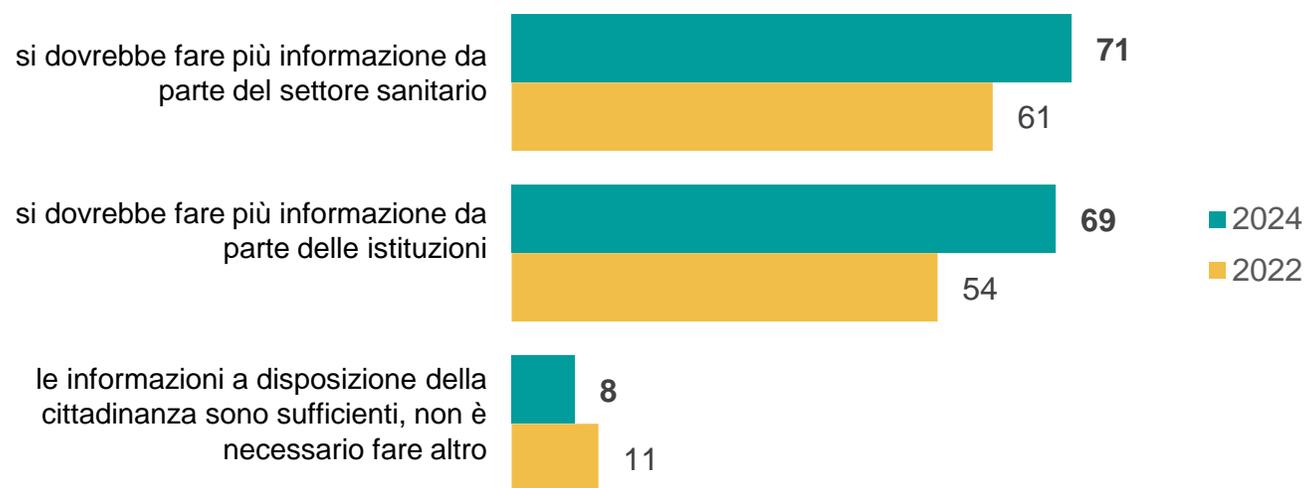
*Rispetto all'esperienza che ha vissuto, l'idea che lei aveva sulle cure palliative è stata confermata?*

■ si completamente ■ si, parzialmente ■ no, per nulla



Base: conoscevano già le cure palliative

*Rispetto all'esperienza che ha vissuto, lei ritiene che, in tema di cure palliative... - Risposta multipla*

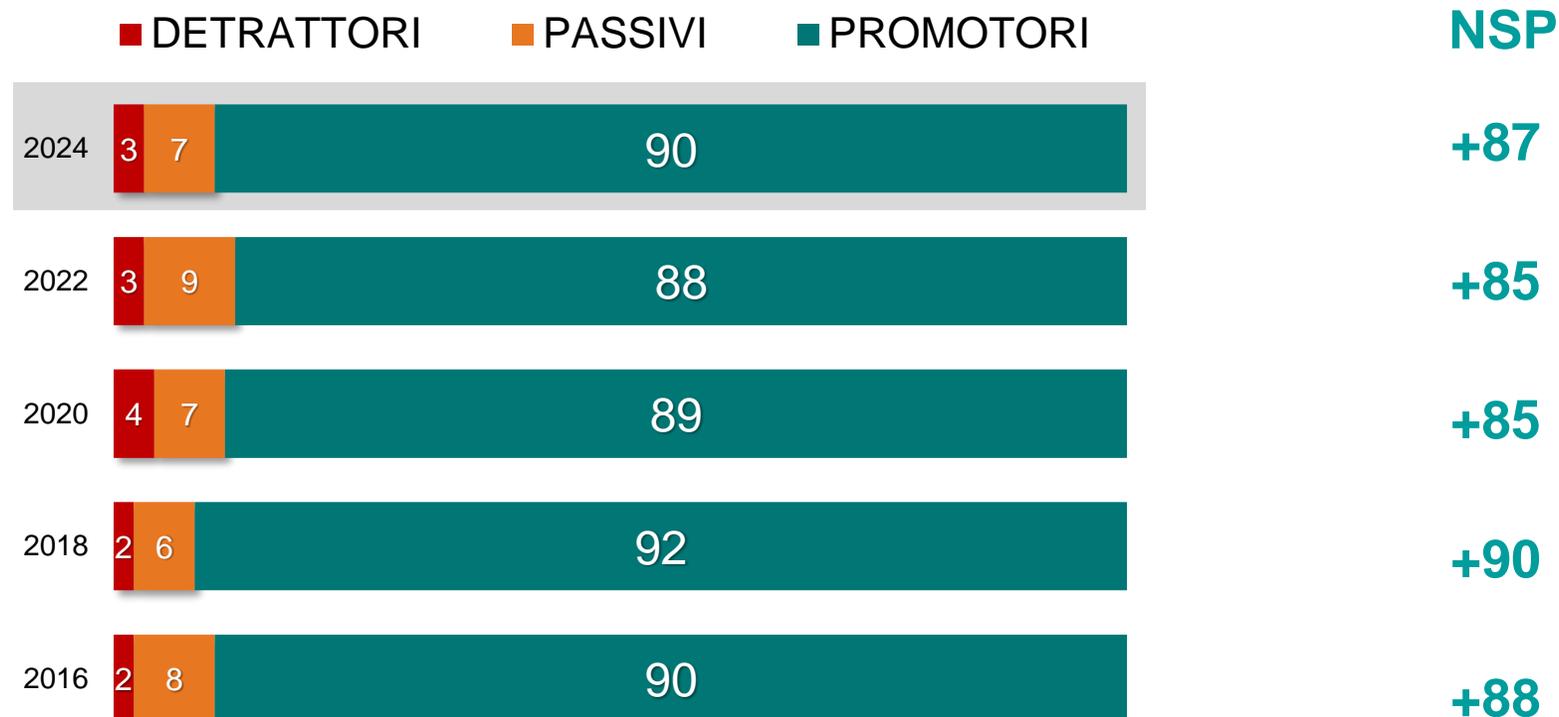


Base: non conoscevano già le cure palliative

# LA PROPENSIONE A CONSIGLIARE L'ORGANIZZAZIONE

Tutto considerato, parlando dell'esperienza che lei ha fatto con Vidas, con quale probabilità lei consiglierebbe l'associazione ad un amico/ parente/ conoscente? Il voto 0 significa che lei non consiglierebbe per nulla Vidas, il voto 10 significa che lei consiglierebbe sicuramente Vidas. Con i voti intermedi può graduare il suo giudizio

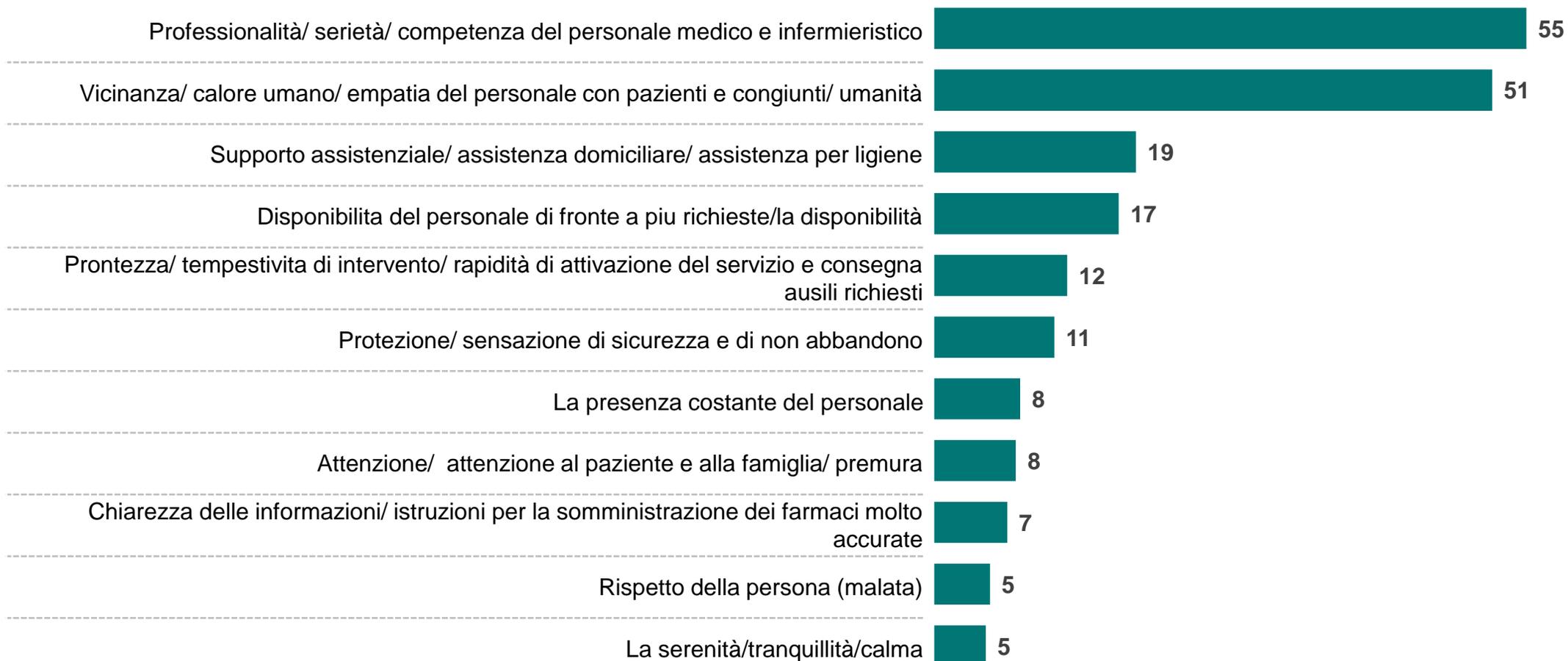
NPS Benchmark	
< 1	☹️
Da 1 a 20	😐
Da 21 a 50	😊
> 50	Eccellente



\* L'NPS viene calcolato sottraendo la percentuale di detrattori (coloro che hanno risposto con un punteggio 0-6) dalla percentuale di promotori (punteggio 9-10)

# GLI ELEMENTI PIÙ APPREZZATI

*Cosa l'ha soddisfatta maggiormente di Vidas in questa esperienza? – Risposta spontanea*



# KEY POINTS

# 10

# I DATI IN SINTESI

**Bisogni del paziente:** Nell'**80%** dei casi, il paziente era affetto da **tumore**. I principali **bisogni** espressi al momento della presa in carico riguardavano **l'assistenza infermieristica e le cure mediche dedicate** (83%), il **sollievo dalle sofferenze fisiche** (73%) e il **controllo dei sintomi** (57%). Bisogni come l'aiuto nella gestione domestica, il supporto informativo e consulenziale per questioni pratiche e burocratiche, e il supporto emotivo e psicologico sono stati percepiti come meno importanti.

**Bisogni dei familiari:** Il principale bisogno espresso dai familiari (78%) è il **supporto pratico e professionale per la gestione dei sintomi del paziente a casa**. Seguono l'esigenza di **informazioni chiare e accessibili sulla malattia** (50%) e, con percentuali inferiori (circa 30%), il supporto pratico per la gestione delle attività quotidiane, le informazioni su cure palliative, testamento biologico e DAT, e il supporto emotivo e psicologico. Infine, il 25% ha espresso il bisogno di supporto per conciliare l'impegno assistenziale con la propria vita personale.

**Comunicazione e informazioni:** La **quasi totalità** dei familiari (96%) è stata **informata della gravità** delle condizioni cliniche del paziente prima dell'incontro con Vidas. L'86% ha effettuato il primo colloquio con l'assistente sociale, per il 46% telefonicamente e per il 54% di persona. Il 97% ha ritenuto **adeguato il tempo intercorso tra il colloquio e l'attivazione del servizio**.

# I DATI IN SINTESI

Tuttavia, il 5% degli intervistati ha avuto la sensazione che le figure attive nell'assistenza non fossero sempre aggiornate sulla situazione clinica del familiare. Anche se per lo più **di rado**, una percentuale di intervistati (18%) ha riportato di aver ricevuto **informazioni contrastanti tra i diversi operatori**. Sei persone hanno riferito difficoltà nel contattare i medici e due gli infermieri.

**Soddisfazione per l'assistenza:** In generale, i **livelli di soddisfazione** sono **elevati** per la maggior parte dei servizi. Si registrano punte di **eccellenza** per il **supporto pratico e professionale nella gestione dei sintomi a domicilio** (95% di voti 8-10), per il **senso di protezione offerto dall'équipe Vidas** (98% molto + abbastanza) e per il supporto dei **volontari** (97% di voti 8-10). Buoni anche i livelli di soddisfazione relativi alle informazioni ricevute su malattia, decorso e opzioni di trattamento (89% di voti 8-10).

**Aree critiche:** Alcune aree presentano margini di miglioramento. Tra queste, il **supporto emotivo e psicologico** (87% di voti 8-10 per i pazienti e 77% per i familiari), il **supporto burocratico** (70%), **l'accoglienza** al primo colloquio con l'assistente sociale (93%), la **soddisfazione per la degenza in Casa Vidas** (91%), **l'adeguatezza della camera mortuaria** (85%) e del **servizio di ristorazione** (81%).

# I DATI IN SINTESI

**Servizio di supporto al lutto: Sebbene in crescita** (13% di utilizzo contro il 7% del 2022), il servizio di supporto al lutto è **ancora poco conosciuto**. Tra coloro che ne hanno usufruito, il livello di soddisfazione è abbastanza buono (voto medio 8,7); sei persone hanno espresso valutazioni negative.

**Costi: Un intervistato su quattro** ha dichiarato di aver sostenuto costi non coperti dal servizio gratuito, principalmente per ausili/dispositivi medici (39%) o badanti (14%).

**Canale di conoscenza di Vidas:** Il principale canale di conoscenza di Vidas rimane **l'ospedale** (41%), seguito dai **contatti personali** (23%). La comunicazione (internet, pubblicità) risulta marginale.

**Cure palliative:** L'83% degli intervistati conosceva già le cure palliative prima di Vidas, con un trend crescente dal 2016. L'esperienza con Vidas ha confermato le aspettative degli intervistati.

**Aspetti più apprezzati: Professionalità e competenza del personale medico e infermieristico e vicinanza ed empatia**

# CONCLUSIONI

L'analisi dei dati dell'indagine dipinge un **quadro generalmente positivo** per Vidas, evidenziando **un'elevata soddisfazione complessiva e punti di forza significativi in aree cruciali**. Tuttavia, emergono anche **alcune aree di miglioramento** che, se opportunamente affrontate, possono contribuire a consolidare l'eccellenza dei servizi offerti.

## **Principali Punti di Forza:**

**Eccellenza nel supporto pratico alla famiglia nel gestire i sintomi del paziente al domicilio:** Il 95% di voti 8-10 testimonia l'efficacia del servizio, un aspetto fondamentale per il benessere dei pazienti e il supporto alle famiglie.

**Supporto dei volontari:** Con un indice di gradimento del 97% in costante crescita, il supporto dei volontari si conferma un **pilastro del servizio** Vidas, sottolineando l'importanza di valorizzare e sostenere il loro prezioso contributo.

**Fiducia e senso di protezione:** Il 98% dei familiari esprime un forte senso di fiducia e protezione nei confronti dell'équipe Vidas, a riprova della capacità dell'organizzazione di creare un ambiente sicuro, affidabile e capace di infondere serenità.

# CONCLUSIONI

**Professionalità ed empatia del personale:** L'apprezzamento per la competenza unita al calore umano e all'empatia del personale medico e infermieristico rappresenta un **valore distintivo di Vidas**, contribuendo in modo significativo alla qualità dell'esperienza di cura.

**Crescita della conoscenza delle cure palliative:** L'83% di conoscenza pregressa delle cure palliative, in aumento dal 2016, testimonia una maggiore consapevolezza diffusa sul tema, a cui Vidas contribuisce attivamente.

**Elevata propensione alla raccomandazione:** Questo dato conferma l'ottima reputazione di Vidas e l'elevata soddisfazione generale per i servizi offerti.

## **Principali Aree di Miglioramento:**

**Supporto emotivo e psicologico:** Sebbene i livelli di soddisfazione siano buoni, si evidenziano margini di miglioramento, in particolare per i familiari. Approfondire le ragioni di questa discrepanza è fondamentale per implementare interventi mirati.

**Supporto burocratico:** Il livello di soddisfazione del 70% suggerisce la necessità di un'analisi più approfondita per individuare le criticità del servizio e implementare soluzioni che semplifichino le procedure burocratiche per le famiglie.

# CONCLUSIONI

**Accoglienza al primo colloquio:** Il **calo di soddisfazione** rispetto agli anni precedenti indica l'opportunità di **rivedere e ottimizzare il processo** di accoglienza, con particolare attenzione alla chiarezza, completezza e accuratezza delle informazioni fornite.

**Esperienza di degenza in Casa Vidas:** Il calo di soddisfazione rispetto al 2018 e 2020 richiede un'analisi comparativa dei feedback per individuare i fattori di cambiamento e ripristinare i precedenti livelli di eccellenza.

**Servizi in Casa Vidas** (camera mortuaria e ristorazione): **Valutare la possibilità di investire in miglioramenti strutturali e/o organizzativi** per questi servizi può contribuire ad elevare la soddisfazione complessiva.

**Atmosfera in Casa Vidas:** È importante riflettere su come creare un'atmosfera che bilanci serenità e supporto emotivo, considerando la delicatezza del contesto. Un ambiente accogliente e confortevole può fare la differenza per pazienti e familiari.

**Supporto al lutto:** **Promuovere attivamente il servizio** di supporto al lutto.

# CONCLUSIONI

**Mantenimento del contatto post-lutto:** Considerare l'implementazione di un programma strutturato di follow-up per rispondere al bisogno espresso dal 48% dei familiari di mantenere il contatto con Vidas dopo la perdita del proprio caro.

**Costi a carico dei familiari:** Valutare opzioni per mitigare o eliminare i costi aggiuntivi non coperti dal servizio, come quelli per ausili medici o badanti, al fine di garantire un'assistenza realmente gratuita e accessibile a tutti.