



# **INDAGINE DI SODDISFAZIONE DEI FAMILIARI RISULTATI 2016**

Ente: **ISTITUTO CESANA MALANOTTI**

Centro di Servizi: **RESIDENZA PAPA LUCIANI**

## SOMMARIO

---

1. PREMESSA.....	1
2. INFORMAZIONI SULLA RILEVAZIONE.....	3
3. CARATTERIZZAZIONE DEI RISPONDENTI.....	5
4. SODDISFAZIONE DELLE COMPONENTI DI QUALITÀ INDAGATE.....	6
a. SERVIZIO DI RISTORAZIONE.....	6
b. SERVIZIO DI LAVANDERIA.....	6
c. GESTIONE E COMFORT DEGLI SPAZI INTERNI.....	7
d. FACILITÀ DI ACCESSO E CONTATTO CON LA STRUTTURA.....	8
e. ANIMAZIONE DELLA STRUTTURA.....	9
f. PROCESSI ASSISTENZIALI DI CURA.....	9
g. SERVIZI SANITARI.....	10
h. SERVIZI SOCIALI.....	10
i. PERSONALE.....	11
j. INFORMAZIONI E COINVOLGIMENTO DELLA FAMIGLIA.....	11
IN SINTESI.....	12
5. INSERIMENTO E DIMISSIONE DELL'OSPITE DALLA STRUTTURA (solo per ricoveri temporanei).....	13
6. IMPORTANZA ATTRIBUITA ALLE COMPONENTI DI QUALITÀ.....	14
7. SODDISFAZIONE COMPLESSIVA.....	16
8. COMMENTI.....	17

## 1. PREMESSA

---

Il presente report ha l'obiettivo di restituire una fotografia personalizzata delle principali evidenze emerse dall'indagine sulla soddisfazione dei familiari degli ospiti presenti nei Centri di Servizi<sup>1</sup> (nel seguito CdS), consentendo anche una comparazione dei propri risultati con quelli riferiti all'intero campione di partecipanti.

L'indagine aveva lo scopo di verificare il parere dei familiari in merito alla qualità del servizio e dell'assistenza erogata all'ospite della struttura, per poter individuare gli elementi di criticità su cui eventualmente intervenire per migliorare il servizio offerto.

In particolare, gli elementi su cui è stata indagata la qualità sono i seguenti:

- Servizio di ristorazione
- Servizio di lavanderia (guardaroba, biancheria da camera, ...)
- Gestione e comfort degli spazi interni
- Facilità di accesso e contatto con la struttura
- Animazione della struttura
- Processi assistenziali di cura (attività realizzate e privacy)
- Servizi sanitari (cure mediche, infermieristiche e processi riabilitativi)
- Servizi sociali
- Personale: attenzione, disponibilità e gentilezza
- Informazioni e coinvolgimento della famiglia

La rilevazione è stata realizzata nei mesi compresi tra ottobre 2015 ed aprile 2016 presso gli Enti aderenti a SENIORnet che hanno utilizzato gli strumenti definiti. Complessivamente hanno collaborato all'indagine 15 Enti per un totale di 18 Centri di Servizi presenti in Regione Veneto, arrivano ad una raccolta complessiva di 1.014 questionari (tasso di collaborazione medio: 45%; valore minimo: 26% - valore massimo: 74%).

Il questionario d'indagine è stato elaborato nella comunità di pratica "La soddisfazione dei familiari" promossa da SENIORnet nel 2015 che ha visto il coinvolgimento di 15 Enti.

Data la presenza in alcuni Enti di ospiti in ricovero temporaneo, sono stati realizzati due strumenti distinti:

- Questionario di soddisfazione per i familiari di ospiti in ricovero non temporaneo
- Questionario di soddisfazione per i familiari di ospiti in ricovero temporaneo (a differenza del precedente, contiene quesiti inerenti la soddisfazione al momento dell'accoglienza e della dimissione dell'ospite)

Lo strumento di indagine è stato consegnato a tutti i familiari degli ospiti (in ricovero non temporaneo) presenti in struttura nel periodo in cui veniva realizzata la rilevazione e a tutti i familiari degli ospiti in ricovero temporaneo che sono usciti dalla struttura nell'intero periodo della rilevazione (ottobre 2015-aprile 2016).

---

<sup>1</sup> Per Centro di servizi si definisce la struttura socio-sanitaria che aggrega una o più Unità di Offerta (UDO).

Con UDO si intendono gli elementi di base della organizzazione dei Centri di Servizi secondo le tipologie previste nella DGR 84/2007, che vengono distinte all'interno dei Centri al variare del livello assistenziale per il quale sono autorizzati/accreditati (es. UDO per persone anziane non autosufficienti con ridotto-minimo bisogno assistenziale (1° livello), UDO per persone anziane non autosufficienti con maggior bisogno assistenziale (2° livello), Nucleo/Sezione Alta Protezione Alzheimer (S.A.P.A.), Nucleo/Sezione Stati Vegetativi Permanenti (S.V.P.), Comunità Alloggio per persone anziane, ...)

Il questionario rileva i seguenti elementi:

- Giudizio di soddisfazione in merito alle componenti di qualità e frequenza del verificarsi di eventi sentinella
- Grado di importanza delle componenti di qualità
- Soddisfazione complessiva del servizio offerto dalla struttura
- Aspetti positivi/negativi ed eventuali proposte di miglioramento
- Dati socio-demografici

Nel presente report per ciascuno dei punti elencati sono riportati i principali risultati, ponendo a confronto la propria struttura con il campione di familiari che ha partecipato complessivamente alla rilevazione.

Per ogni singola variabile qualitativa viene presentata una tabella riepilogativa delle frequenze registrate, sia in valore assoluto sia in valore percentuale, nel CdS e nel campione.

Per le variabili numeriche, invece, è presente inizialmente una tabella che riporta i principali indicatori di sintesi della distribuzione nel CdS:

- media
- deviazione standard
- valore minimo
- valore massimo
- numerosità dei rispondenti
- percentuale giudizi negativi, ovvero la percentuale di familiari sul totale di rispondenti che ha fornito un giudizio inferiore al valore 3 (su una scala di valutazione 1-5).

Ricordiamo che per tutte le variabili numeriche è stata utilizzata la scala di valutazione da 1 a 5 in cui 1 corrisponde al valore di minima soddisfazione o importanza mentre 5 al valore di massima soddisfazione o importanza.

A seguire è riportata una seconda tabella che restituisce i valori medi di ciascuna variabile nel CdS e nel campione complessivo, evidenziando inoltre lo scostamento in valore assoluto tra i propri valori medi e quelli calcolati sull'intero campione.

Oltre ai confronti in forma tabellare, sono presenti confronti in forma grafica mediante il grafico a radar che consente di evidenziare anche visivamente il proprio posizionamento per la variabile rispetto all'andamento medio dell'intero campione.

La parte finale del report di ricerca è dedicata ai commenti riferiti dai rispondenti sugli aspetti del servizio da migliorare, sugli aspetti particolarmente positivi e sui suggerimenti in merito ad azioni da realizzare per migliorare il servizio.

## 2. INFORMAZIONI SULLA RILEVAZIONE

---

Nuclei:

- Calpene
- Molet
- Palù
- San Fris

n. questionari completati: **54**

- questionari per familiari di ospiti in ricovero non temporaneo: 45
- questionari per ospiti in ricovero non temporaneo: 9

Tasso di collaborazione: **56%**

Figura 1. Questionari compilati e tasso di collaborazione per nucleo

	n. questionari completati	Tasso di collaborazione
<i>Per ospiti in ricovero non temporaneo</i>		
Calpene	13	43%
Molet	4	57%
Palù	15	50%
San Fris	13	43%
Palù/S. Fris/Molet	9	*

\* *Informazione sul numero di questionari distribuiti non disponibile*

Periodo di rilevazione: dal 14/03/2016 al 31/03/2016

Metodologia di somministrazione: questionario auto-compilato cartaceo

Modalità di somministrazione del questionario: questionario posizionato sui comodini degli ospiti ed avviso cartaceo in struttura.  
*La rilevazione della soddisfazione dei familiari è stata raccolta solo per gli utenti con impegnativa di residenzialità e non per gli utenti residenziali temporanei. La comunicazione ai familiari è avvenuta tramite avvisi esposti nelle bacheche di nucleo. I questionari comprensivi di lettera di accompagnamento indirizzata ai familiari degli ospiti residenziali esclusi i ricoveri temporanei, sono stati posizionati sui comodini degli ospiti. La rilevazione sulla soddisfazione degli ospiti è avvenuta nello stesso periodo ed è stata supportata per coloro che lo desideravano, dall'assistente sociale super partes che opera all'interno della struttura per un progetto con l'utenza.*

Modalità di raccolta dei questionari compilati:	raccolta mediante box/contenitore in struttura/cassetta delle lettere.
Modalità di analisi dei questionari:	i questionari sono stati analizzati congiuntamente, senza distinzioni fra familiari e ospiti
Nota:	<i>Per la Residenza Papa Luciani non tutti i questionari restituiti hanno l'indicazione del nucleo di appartenenza e, pertanto, sono stati raggruppati logisticamente per nuclei di appartenenza. Per il nucleo disabili, l'assistente sociale di riferimento è figura dipendente dall'Ulss 7 e non appartiene all'istituto</i>

### 3. CARATTERIZZAZIONE DEI RISPONDENTI

---

Figura 2. Età della persona rispondente:

	CdS		Campione <sup>2</sup>	
	n	%	n	%
meno di 50 anni	13	26,0%	77	8,2%
da 51 a 65 anni	14	28,0%	261	27,9%
da 66 a 75 anni	6	12,0%	139	14,9%
oltre i 75 anni	17	34,0%	459	49,0%
<b>Totale</b>	<b>50</b>		<b>936</b>	

Figura 3. Da quanto tempo il Suo familiare è ricoverato in questa struttura?

	CdS		Campione	
	n	%	n	%
meno di sei mesi	3	6,0%	167	17,7%
da sei mesi a due anni	12	24,0%	322	34,1%
più di due anni	35	70,0%	454	48,1%
<b>totale</b>	<b>50</b>		<b>943</b>	

Figura 4. Quante volte si reca a far visita al Suo familiare?

	CdS		Campione	
	n	%	n	%
tutti i giorni o quasi	12	24,5%	433	47,4%
1/2 volte alla settimana	27	55,1%	363	39,8%
almeno 2 volte al mese	7	14,3%	67	7,3%
1 volta al mese	1	2,0%	16	1,8%
meno di una volta al mese	-	-	16	1,8%
mai	2	4,1%	18	2,0%
<b>totale</b>	<b>49</b>		<b>913</b>	

---

<sup>2</sup> Campione: 1.014 questionari ottenuti da 18 CdS della Regione Veneto appartenenti a 15 diversi Enti che hanno utilizzato lo stesso strumento di rilevazione nel periodo compreso tra i mesi di ottobre 2015 ed aprile 2016

#### 4. SODDISFAZIONE DELLE COMPONENTI DI QUALITÀ INDAGATE

Per ciascuna delle componenti di qualità indagate nel questionario è riportata una tabella con i principali indicatori statistici della distribuzione nel CdS e, a seguire, il confronto con il valore medio del campione complessivo dei rispondenti, evidenziando lo scostamento in valore assoluto tra i valori medi.

Per le aree in cui sono state poste domande esperienziali, è presente una tabella con le frequenze registrate, sia in valore assoluto sia in valore percentuale, nel CdS e nel campione.

Per tutte le variabili di giudizio è stata utilizzata una scala di valutazione da 1 a 5 in cui 1 corrisponde a 'per nulla' e 5 a 'del tutto'.

Nella colonna "% giudizi negativi" è riportata la percentuale di familiari che hanno fornito un giudizio inferiore al valore 3.

Nel confronto con il campione complessivo è stata inserita la media ottenuta sull'insieme dei rispondenti all'indagine e la media delle medie dei singoli CdS.

##### a. SERVIZIO DI RISTORAZIONE

Figura 5. Servizio di ristorazione - Sintesi dei risultati per il CdS

	media	dev.std.	min	max	N	% giudizi negativi <sup>3</sup>
1. I pasti forniti al Suo familiare sono buoni (es. le pietanze sono buone, il cibo cucinato bene, ...)?	4,1	0,9	2	5	49	4,1%

Figura 5.1 Servizio di ristorazione - Valore medio del CdS vs. valore medio del campione e relativo scostamento in valore assoluto ( $\Delta$ )

	Media CdS	Media Campione <sup>4</sup>	$\Delta$ <sup>5</sup>
1. I pasti forniti al Suo familiare sono buoni (es. le pietanze sono buone, il cibo cucinato bene, ...)?	4,1	4,0	0,1

##### b. SERVIZIO DI LAVANDERIA

Figura 6. Distribuzione di frequenza delle risposte alla domanda per il CdS ed il Campione "2. Nel corso degli ultimi 6 mesi Le è capitato che i capi di abbigliamento del Suo familiare siano stati smarriti, danneggiati o non ben lavati dal servizio lavanderia?"

	CdS		Campione	
	n	%	n	%
si, spesso	9	18,4%	79	8,8%
si, qualche volta	28	57,1%	330	36,7%
no, mai	12	24,5%	490	54,5%
<b>totale</b>	<b>49</b>		<b>899</b>	

<sup>3</sup> % giudizi negativi corrisponde alla percentuale di familiari che ha fornito un giudizio inferiore al valore 3 sulla scala di valutazione 1-5

<sup>4</sup> La media del campione è calcolata sull'intero aggregato di casi e non come media delle medie dei singoli CdS

<sup>5</sup> Valori positivi del Delta sulle medie ( $\Delta$ ) indicano che la performance del CdS è migliore di quella del campione

Figura 7. Servizio di lavanderia - Sintesi dei risultati per il CdS

	media	dev.std.	min	max	N	% giudizi negativi
3. La biancheria da camera fornita (lenzuola, salviette,...) è pulita e in buone condizioni?	4,3	0,8	1	5	54	1,9%

Figura 7.1 Servizio di lavanderia - Valore medio del CdS vs. valore medio del campione e relativo scostamento in valore assoluto ( $\Delta$ )

	Media CdS	Media Campione	$\Delta$
3. La biancheria da camera fornita (lenzuola, salviette,...) è pulita e in buone condizioni?	4,3	4,5	-0,2

### c. GESTIONE E COMFORT DEGLI SPAZI INTERNI

Figura 8. Distribuzione di frequenza delle risposte alla domanda per il CdS ed il Campione "4. Nel corso degli ultimi 6 mesi Le è capitato di trovare la camera del Suo familiare non pulita?"

	CdS		Campione	
	n	%	n	%
si, spesso	3	6,4%	14	1,5%
si, qualche volta	11	23,4%	136	14,8%
no, mai	33	70,2%	770	83,7%
<b>totale</b>	<b>47</b>		<b>920</b>	

Figura 9. Gestione e comfort degli spazi interni - Sintesi dei risultati per il CdS

	media	dev.std.	min	max	N	% giudizi negativi
5. La temperatura negli ambienti di questa struttura (camera, spazi comuni, sala da pranzo, ...) è adeguata alle diverse stagioni?	4,2	0,9	1	5	53	5,7%
6. La qualità dell'aria (es. odore, areazione, ...) nella struttura è adeguata?	4,1	1,2	1	5	54	11,1%
7. Gli ambienti sono puliti e curati (i mobili sono ben spolverati, i bagni sono sempre puliti, le stanze hanno pavimenti e pareti in ordine, ..)?	4,0	1,2	1	5	53	15,1%
8. Gli spazi dove può stare con il Suo familiare quando viene a trovarlo sono adeguati (riservati, accoglienti, ..)?	4,1	1,0	1	5	53	5,7%
<b>Gestione e comfort degli spazi interni<sup>6</sup></b>	<b>4,1</b>	<b>0,9</b>	<b>1</b>	<b>5</b>	<b>54</b>	<b>7,4%</b>

<sup>6</sup> Indicatore complessivo calcolato come media degli *item* per il singolo rispondente (non come media delle medie degli *item*)

Figura 9.1 Gestione e comfort degli spazi interni - Valore medio del CdS vs. valore medio del campione e relativo scostamento in valore assoluto ( $\Delta$ )

	Media CdS	Media Campione	$\Delta$
5. La temperatura negli ambienti di questa struttura (camera, spazi comuni, sala da pranzo, ...) è adeguata alle diverse stagioni?	4,2	4,4	-0,2
6. La qualità dell'aria (es. odore, areazione, ... ) nella struttura è adeguata?	4,1	3,8	0,3
7. Gli ambienti sono puliti e curati (i mobili sono ben spolverati, i bagni sono sempre puliti, le stanze hanno pavimenti e pareti in ordine, ..)?	4,0	4,3	-0,3
8. Gli spazi dove può stare con il Suo familiare quando viene a trovarlo sono adeguati (riservati, accoglienti, ..)?	4,1	4,1	-
<b>Gestione e comfort degli spazi interni</b>	<b>4,1</b>	<b>4,2</b>	<b>-0,1</b>

#### d. FACILITÀ DI ACCESSO E CONTATTO CON LA STRUTTURA

Figura 10. Facilità di accesso e contatto con la struttura - Sintesi dei risultati per il CdS

	media	dev.std.	min	max	N	% giudizi negativi
9. Gli orari della struttura facilitano la Sua visita al familiare?	4,5	0,8	2	5	53	1,9%
10. L'orario di apertura degli uffici della struttura è compatibile con i Suoi orari?	3,8	1,1	1	5	45	11,1%
<b>Facilità di accesso e contatto con la struttura</b>	<b>4,2</b>	<b>0,8</b>	<b>2</b>	<b>5</b>	<b>54</b>	<b>1,9%</b>

Figura 10.1. Facilità di accesso e contatto con la struttura - Valore medio del CdS vs. valore medio del campione e relativo scostamento in valore assoluto ( $\Delta$ )

	Media CdS	Media Campione	$\Delta$
9. Gli orari della struttura facilitano la Sua visita al familiare?	4,5	4,7	-0,2
10. L'orario di apertura degli uffici della struttura è compatibile con i Suoi orari?	3,8	4,2	-0,4
<b>Facilità di accesso e contatto con la struttura</b>	<b>4,2</b>	<b>4,4</b>	<b>-0,2</b>

## e. ANIMAZIONE DELLA STRUTTURA

Figura 11. Animazione della struttura - Sintesi dei risultati per il CdS

	media	dev.std.	min	max	N	% giudizi negativi
11. La struttura è vivace (es. si respira un clima sereno, si realizzano feste, attività di socializzazione, ...)?	4,3	0,9	1	5	53	3,8%

Figura 11.1 Animazione della struttura - Valore medio del CdS vs. valore medio del campione e relativo scostamento in valore assoluto ( $\Delta$ )

	Media CdS	Media Campione	$\Delta$
11. La struttura è vivace (es. si respira un clima sereno, si realizzano feste, attività di socializzazione, ...)?	4,3	4,4	-0,1

## f. PROCESSI ASSISTENZIALI DI CURA

Figura 12. Distribuzione di frequenza delle risposte alla domanda per il CdS ed il Campione "13. Nel corso degli ultimi 6 mesi Le è capitato di trovare il Suo familiare vestito in modo poco dignitoso?"

	CdS		Campione	
	n	%	n	%
si, spesso	3	7,0%	23	2,5%
si, qualche volta	12	27,9%	184	19,9%
no, mai	28	65,1%	719	77,6%
<b>totale</b>	<b>43</b>		<b>926</b>	

Figura 13. Processi assistenziali di cura - Sintesi dei risultati per il CdS

	media	dev.std.	min	max	N	% giudizi negativi
12. E' contento/a delle cure di base (igiene, aiuto nella somministrazione di cibo, vestirsi) prestate al Suo familiare?	4,2	1,0	1	5	52	7,7%
17. La privacy e la dignità del Suo familiare sono rispettate nei processi di cura?	4,3	1,0	1	5	52	7,7%
<b>Processi assistenziali di cura</b>	<b>4,2</b>	<b>0,9</b>	<b>2</b>	<b>5</b>	<b>53</b>	<b>9,4%</b>

Figura 13.1 Processi assistenziali di cura - Valore medio del CdS vs. valore medio del campione e relativo scostamento in valore assoluto ( $\Delta$ )

	Media CdS	Media Campione	$\Delta$
12. E' contento/a delle cure di base (igiene, aiuto nella somministrazione di cibo, vestirsi) prestate al Suo familiare?	4,2	4,3	-0,1
17. La privacy e la dignità del Suo familiare sono rispettate nei processi di cura?	4,3	4,4	-0,1
<b>Processi assistenziali di cura</b>	<b>4,2</b>	<b>4,4</b>	<b>-0,2</b>

## g. SERVIZI SANITARI

Figura 14. Servizi sanitari - Sintesi dei risultati per il CdS

	media	dev.std.	min	max	N	% giudizi negativi
14. E' contento/a delle cure mediche prestate al Suo familiare?	4,4	0,9	2	5	52	3,8%
15. E' contento/a delle cure infermieristiche prestate al Suo familiare?	4,4	0,9	2	5	53	5,7%
16. E' contento/a dei processi riabilitativi (fisioterapista, logopedista, ...) prestatati al Suo familiare?	4,3	0,9	1	5	48	4,2%
<b>Servizi sanitari</b>	<b>4,3</b>	<b>0,8</b>	<b>2</b>	<b>5</b>	<b>54</b>	<b>3,7%</b>

Figura 14.1 Servizi sanitari - Valore medio del CdS vs. valore medio del campione e relativo scostamento in valore assoluto ( $\Delta$ )

	Media CdS	Media Campione	$\Delta$
14. E' contento/a delle cure mediche prestate al Suo familiare?	4,4	4,3	0,1
15. E' contento/a delle cure infermieristiche prestate al Suo familiare?	4,4	4,4	-
16. E' contento/a dei processi riabilitativi (fisioterapista, logopedista, ...) prestatati al Suo familiare?	4,3	4,0	0,3
<b>Servizi sanitari</b>	<b>4,3</b>	<b>4,2</b>	<b>0,1</b>

## h. SERVIZI SOCIALI

Figura 15. Servizi sociali - Sintesi dei risultati per il CdS

	media	dev.std.	min	max	N	% giudizi negativi
18. Il servizio sociale (accoglienza, informazioni, pratiche, ...) offerto dalla struttura è adeguato?	4,1	0,9	1	5	44	4,5%

Figura 15.1 Servizi sociali - Valore medio del CdS vs. valore medio del campione e relativo scostamento in valore assoluto ( $\Delta$ )

	Media CdS	Media Campione	$\Delta$
18. Il servizio sociale (accoglienza, informazioni, pratiche, ...) offerto dalla struttura è adeguato?	4,1	4,4	-0,3

## i. PERSONALE

Figura 16. Distribuzione di frequenza delle risposte alla domanda per il CdS ed il Campione "22. Negli ultimi 6 mesi Le è capitato che qualcuno del personale dicesse una cosa e un altro una diversa?"

	CdS		Campione	
	n	%	n	%
si, spesso	4	7,7%	28	2,9%
si, qualche volta	11	21,2%	219	22,9%
no, mai	37	71,2%	709	74,2%
<b>totale</b>	<b>52</b>		<b>956</b>	

Figura 17. Personale - Sintesi dei risultati per il CdS

	media	dev.std.	min	max	N	% giudizi negativi
19. Il personale è attento ai gusti, alle preferenze e alle abitudini degli ospiti?	4,3	0,9	1	5	51	3,9%
20. Il personale si rivolge a Lei e al Suo familiare in modo cortese e rispettoso?	4,5	0,8	2	5	53	3,8%
<b>Personale</b>	<b>4,4</b>	<b>0,8</b>	<b>2</b>	<b>5</b>	<b>54</b>	<b>5,6%</b>

Figura 17.1 Personale - Valore medio del CdS vs. valore medio del campione e relativo scostamento in valore assoluto ( $\Delta$ )

	Media CdS	Media Campione	$\Delta$
19. Il personale è attento ai gusti, alle preferenze e alle abitudini degli ospiti?	4,3	4,2	0,1
20. Il personale si rivolge a Lei e al Suo familiare in modo cortese e rispettoso?	4,5	4,6	-0,1
<b>Personale</b>	<b>4,4</b>	<b>4,4</b>	<b>-</b>

## j. INFORMAZIONI E COINVOLGIMENTO DELLA FAMIGLIA

Figura 18. Informazione e coinvolgimento della famiglia - Sintesi dei risultati per il CdS

	media	dev.std.	min	max	N	% giudizi negativi
23. E' informato sulle scelte di cura previste per il Suo familiare?	4,3	0,9	2	5	52	5,8%
24. E' coinvolto come vorrebbe nelle decisioni che riguardano la cura del Suo familiare?	4,2	1,0	1	5	51	5,9%
<b>Informazioni e coinvolgimento della famiglia</b>	<b>4,2</b>	<b>0,9</b>	<b>2</b>	<b>5</b>	<b>53</b>	<b>5,7%</b>

Figura 18.1 Informazione e coinvolgimento della famiglia - Valore medio del CdS vs. valore medio del campione e relativo scostamento in valore assoluto ( $\Delta$ )

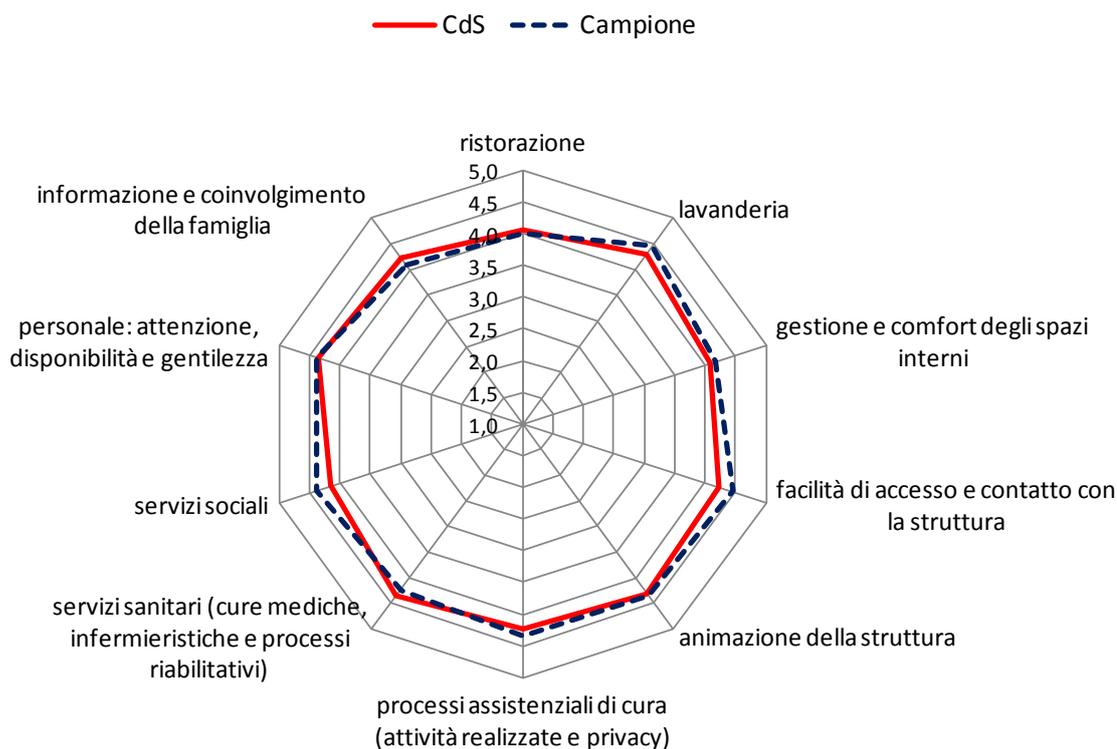
	Media CdS	Media Campione	$\Delta$
23. E' informato sulle scelte di cura previste per il Suo familiare?	4,3	4,1	0,2
24. E' coinvolto come vorrebbe nelle decisioni che riguardano la cura del Suo familiare?	4,2	4,1	0,1
<b>Informazioni e coinvolgimento della famiglia</b>	<b>4,2</b>	<b>4,1</b>	<b>0,1</b>

## IN SINTESI...

Figura 19. Riepilogo livello di soddisfazione per le componenti di qualità.

	media	dev.std.	min	max	N	% giudizi negativi
Servizio di ristorazione	4,1	0,9	2	5	49	4,1%
Servizio di lavanderia (guardaroba, biancheria da camera,..)	4,3	0,8	1	5	54	1,9%
Gestione e comfort degli spazi interni	4,1	0,9	1	5	54	7,4%
Facilità di accesso e contatto con la struttura	4,2	0,8	2	5	54	1,9%
Animazione della struttura	4,3	0,9	1	5	53	3,8%
Processi assistenziali di cura (attività realizzate e privacy)	4,2	0,9	2	5	53	9,4%
Servizi sanitari (cure mediche, infermieristiche e processi riabilitativi)	4,3	0,8	2	5	54	3,7%
Servizi sociali	4,1	0,9	1	5	44	4,5%
Personale: attenzione, disponibilità e gentilezza	4,4	0,8	2	5	54	5,6%
Informazioni e coinvolgimento della famiglia	4,2	0,9	2	5	53	5,7%

Figura 20. Livello di soddisfazione per le componenti di qualità: valore medio del CdS vs. valore medio del campione



## 5. INSERIMENTO E DIMISSIONE DELL'OSPITE DALLA STRUTTURA (solo per ricoveri temporanei)

---

*Nessun questionario di familiari di ospiti in ricovero temporaneo.*

## 6. IMPORTANZA ATTRIBUITA ALLE COMPONENTI DI QUALITÀ

La scala di valutazione utilizzata per esprimere il proprio giudizio di importanza va da 1 a 5 in cui 1 corrisponde a 'per niente' e 5 a 'molto'.

Figura 22. Importanza delle componenti di qualità per il CdS

	media	dev.std.	min	max	N
Servizio di ristorazione	4,5	0,9	1	5	53
Servizio di lavanderia (guardaroba, biancheria da camera,..)	3,8	1,3	1	5	52
Gestione e comfort degli spazi interni	4,3	0,8	3	5	54
Facilità di accesso e contatto con la struttura	4,3	0,8	3	5	53
Animazione della struttura	4,4	0,8	3	5	53
Processi assistenziali di cura (attività realizzate e privacy)	4,6	0,7	3	5	51
Servizi sanitari (cure mediche, infermieristiche e processi riabilitativi)	4,7	0,6	3	5	52
Servizi sociali	4,0	1,2	1	5	50
Personale: attenzione, disponibilità e gentilezza	4,6	0,8	2	5	53
Informazioni e coinvolgimento della famiglia	4,3	0,9	1	5	52

Figura 22.1 Valore medio del CdS vs. valore medio del campione

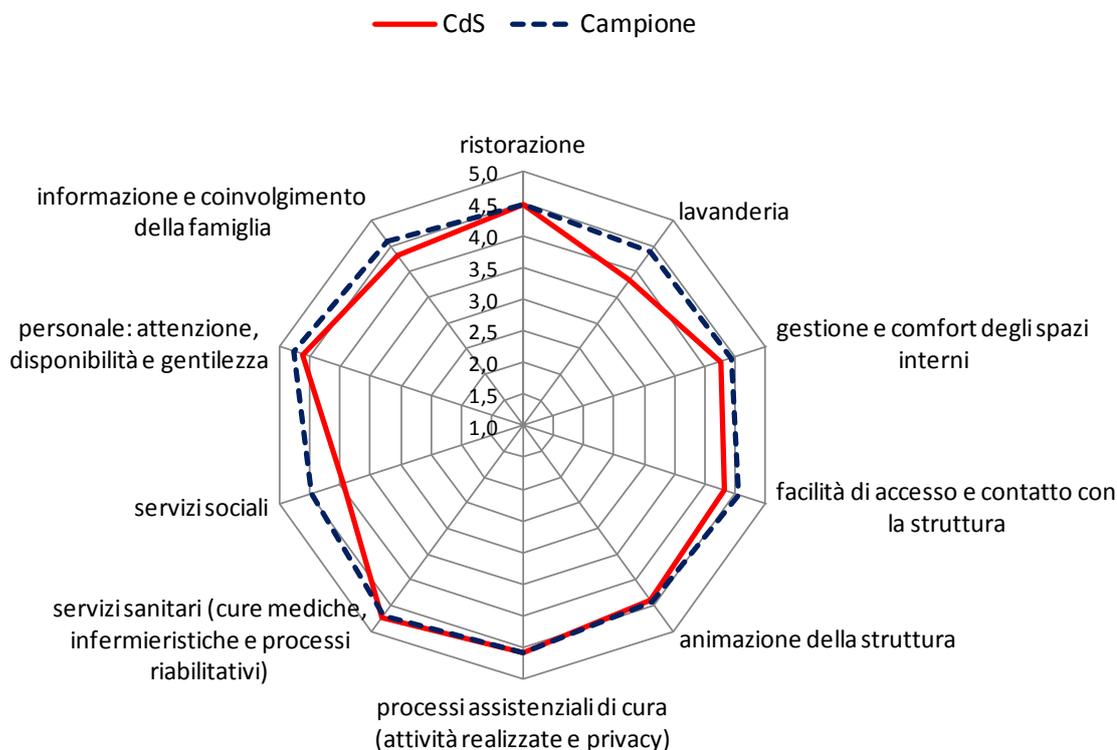
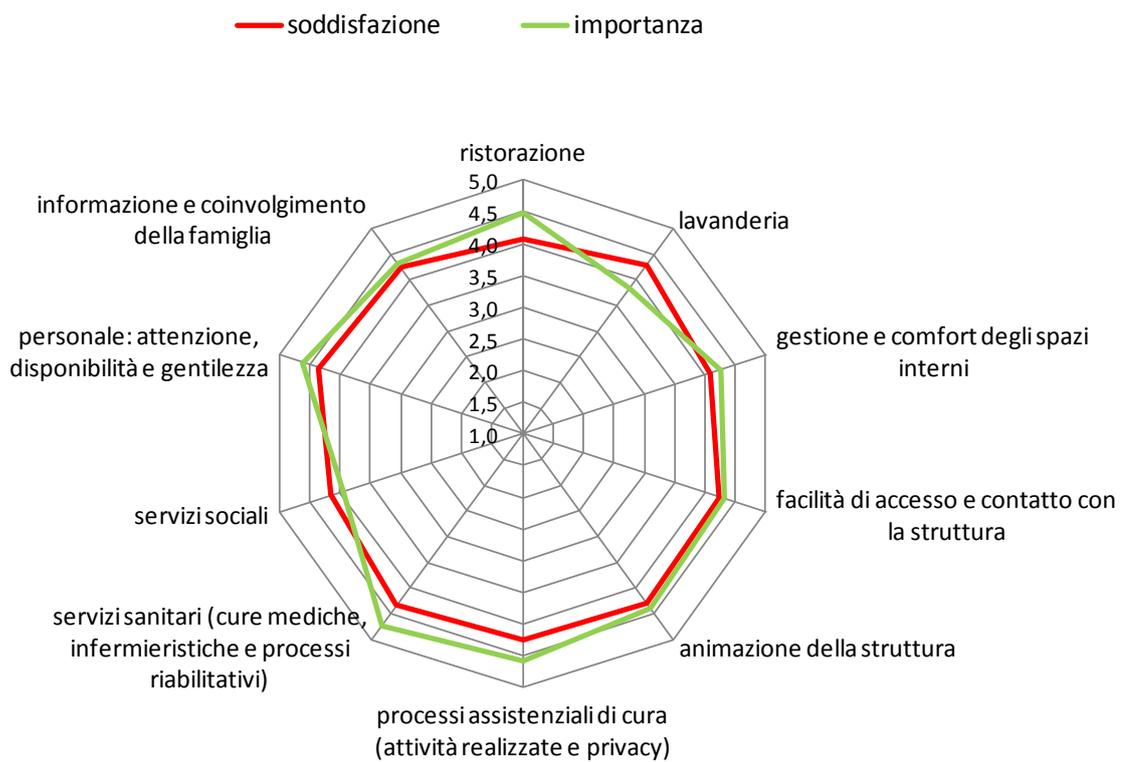


Figura 22.2 Confronto tra importanza e soddisfazione delle componenti di qualità nel CdS



## 7. SODDISFAZIONE COMPLESSIVA

Ricordiamo che per le variabili numeriche la scala di valutazione utilizzata è da 1 a 5 in cui 1 corrisponde a 'per nulla' e 5 a 'del tutto'

Figura 23. Soddisfazione - Sintesi dei risultati per il CdS

	media	dev.std.	min	max	N	% giudizi negativi
Ritiene che il Suo familiare sia in buone mani?	4,4	0,8	1	5	53	1,9%
Secondo Lei la retta pagata per il Suo familiare è adeguata in relazione al servizio offerto dalla struttura?	3,8	1,0	1	5	49	12,2%

Figura 24. Distribuzione di frequenza delle risposte alla domanda per il CdS ed il Campione "Quanto si ritiene soddisfatto, globalmente, del livello del servizio fornito da questa struttura?"

media	dev.std.	min	max	N	% giudizi negativi
4,0	0,7	2	5	52	3,8%

Figura 25. Distribuzione di frequenza delle risposte alla domanda per il CdS ed il Campione "Consiglierebbe ad altri questa struttura assistenziale?"

	CdS		Campione	
	n	%	n	%
si	42	77,8%	835	85,3%
no	2	3,7%	32	3,3%
non so	10	18,5%	112	11,4%
<b>totale</b>	<b>54</b>		<b>979</b>	

Figura 26. "Secondo Lei, il servizio offerto da questa struttura incide positivamente sulla qualità di vita del Suo familiare?"

media	dev.std.	min	max	N	% giudizi negativi
4,0	1,0	1	5	53	7,5%

Figura 27. Soddisfazione- Valore medio del CdS vs. valore medio del campione e relativo scostamento in valore assoluto ( $\Delta$ )

	Media CdS	Media Campione	$\Delta$
Ritiene che il Suo familiare sia in buone mani?	4,4	4,5	-0,1
Secondo Lei la retta pagata per il Suo familiare è adeguata in relazione al servizio offerto dalla struttura?	3,8	3,9	-0,1
Quanto si ritiene soddisfatto, globalmente, del livello del servizio fornito da questa struttura?	4,0	4,2	-0,2
Secondo Lei, il servizio offerto da questa struttura incide positivamente sulla qualità di vita del Suo familiare?	4,0	4,3	-0,3

## 8. COMMENTI

---

Nel presente capitolo sono riportate le trascrizioni integrali dei commenti riportati in corrispondenza delle tre domande a risposta aperta previste nel questionario, successivamente raggruppate in macro-categorie:

- a. Aspetti del servizio da migliorare
- b. Aspetti del servizio particolarmente positivi
- c. Azioni da realizzare per migliorare il servizio.

A fianco del titolo è indicato il numero di familiari che hanno fornito una risposta alla specifica domanda. Qualora la risposta contenesse riferimenti a diverse macro-aree è stata scorporata.

### a. Aspetti del servizio da **migliorare** (numero rispondenti=21)

- Servizio di ristorazione:
  - o *piatti termici*
- Servizio di lavanderia:
  - o *lavanderia*
  - o *lavanderia: si può fare di meglio*
- Cura della persona:
  - o *pulizia personale*
  - o *cambiare più spesso il pannolone*
  - o *dare del lei alle persone, non chiamarli per nome, e anteporre sig/sig.ra è questione di rispetto*
  - o *dovrebbe essere aiutato a mantenere quell'autonomia che era riuscito ad avere, specialmente per quanto riguarda il tenersi pulito, mentre alle volte si fa la pipì addosso e questo mi fa male*
- Servizio medico
- Personale:
  - o *c'è poco personale*
  - o *più personale*
  - o *aumentare il numero degli operatori*
  - o *quantità di personale*
  - o *verifica della professionalità ed attitudine naturale alla professione*
  - o *cortesie del personale nel rispondere*
  - o *aumentare la diffusione della gentilezza, non tutti gli operatori lo sono*
  - o *servizio infermieristico dovrebbero essere più gentili, non tutti gli operatori sono gentili*
  - o *gli operatori supponenti e privi di umanità che obbligano gli altri ad un surplus lavorativo*
  - o *alcuni turni delle operatrici*
- Animazione/attività:
  - o *organizzazione uscite*
- Ambienti:
  - o *più spazi esterni per soggiornare (ombreggiati d'estate) es. alberi*
  - o *igiene dei bagni*
- Altro:
  - o *che ci lascino a letto di più al mattino*
  - o *qualche volta non trovo il letto rifatto*
  - o *visita una volta al mese del servizio sociale*
- Generale:
  - o *nessuno; nulla*

**b. Aspetti del servizio particolarmente positivi (numero rispondenti =15)**

- Personale:
  - *personale*
  - *il personale (tutto)*
  - *alcuni operatori che svolgono con amore il proprio lavoro. Apprezzato il rapporto empatico con ospiti e pazienti*
  - *buona disponibilità*
  - *disponibilità del personale*
- Servizio infermieristico
- Accoglienza
- Assistenza:
  - *assistenza agli ospiti*
  - *l'assistenza infermieristica*
- Orari di visita
- Animazione:
  - *le feste in comunità*
  - *utile renderlo indipendente con lavori semplici*
- Servizio di ristorazione:
  - *ristorazione*
  - *pasti*
  - *il cibo*
- Altro:
  - *la tranquillità della residenza*
- Generale:
  - *sono soddisfatta di quello che fate*
  - *non so*

**c. Azioni da realizzare per migliorare il servizio (numero rispondenti =13)**

- Personale:
  - *l'aumento del personale*
  - *più personale soprattutto la notte*
  - *maggiori attenzioni del personale*
  - *migliorare l'organizzazione interna, del personale (indossare la divisa sempre)*
- Attività:
  - *possibilità per ospiti e familiari di soggiorni estivi mare e monti con il personale stesso (con pagamento di altra retta in quei casi)*
  - *creare un laboratorio tipo luogo di lavoro per creare oggetti*
  - *palestra, esercizi, motorietà*
  - *mi piacerebbe che potesse frequentare qualche ora il CEOD per avere più stimoli*
  - *meno limitazioni per i pazienti che sono un po' più lucidi e invece sono costretti a rimanere costantemente in contatto con i pazienti che a causa della malattia li disturbano*
- Cura della persona
  - *maggior cura della persona (il paziente)*
  - *maggior cura nella scelta dell'abbinamento dei pazienti (alcuni hanno problemi maggiori)*

- *maggiore assistenza al suo movimento*
- *soddisfare i bisogni primari degli ospiti prima delle faccende varie; perché la persona chiede da bere e nessuno porta un bicchiere d'acqua? Visto atteggiamenti di sopportazione!*
- *mettere al centro la persona senza se e senza m*
- Servizi:
  - *migliorare servizio fisioterapia*
  - *nel momento del bisogno e non il servizio riabilitativo non esiste*
- Altro:
  - *dire senza paura che questo lavoro è una missione*
  - *all'ingresso non c'è alcun controllo e spesso nessuno risponde al telefono*
  - *siete voi che ci dovrete tranquillizzare e cercare di rendere sempre più confortevole il soggiorno di questi ragazzi*

*Gli sponsor:*



insurance Brokers & Services

