



INDAGINE DI SODDISFAZIONE DEI FAMILIARI RISULTATI 2016

Ente: **ISTITUTO CESANA MALANOTTI**

Centro di Servizi: **CASA DEL SOLE E CASA ARCOBALENO**

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 Servizi¹ (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).

¹ 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

Strutture:

- Casa del Sole: 49
- Casa Arcobaleno: 66
- n.i.: 6

Nuclei:

- Casa del Sole:
 - o Margherita
 - o Nuvola
 - o Quadrifoglio
- Casa Arcobaleno:
 - o Arancione
 - o Azzurro
 - o Rosso
 - o Verde

n. questionari completati: **115**

- questionari per familiari di ospiti in ricovero non temporaneo: 90
- questionari per ospiti in ricovero non temporaneo: 25

Tasso di collaborazione: **73%**

Figura 1. Questionari compilati e tasso di collaborazione per nucleo

	n. questionari completati	Tasso di collaborazione
<i>Casa del Sole</i>		
Margherita	17	85%
Nuvola	15	75%
Quadrifoglio	17	85%
<i>Casa Arcobaleno</i>		
Arancione	13	43%
Azzurro	19	63%
Arancione/Azzurro	8	*
Rosso	3	43%
Verde	18	60%
Rosso/Verde	5	*

* *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. <i>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</i>
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 Casa Arcobaleno non tutti i questionari restituiti hanno l'indicazione del nucleo di appartenenza e, pertanto, sono stati raggruppati logisticamente per nuclei di afferenza.</i>

3. CARATTERIZZAZIONE DEI RISPONDENTI

Figura 2. Età della persona rispondente:

	CdS		Campione ²	
	n	%	n	%
meno di 50 anni	7	6,6%	77	8,2%
da 51 a 65 anni	26	24,5%	261	27,9%
da 66 a 75 anni	14	13,2%	139	14,9%
oltre i 75 anni	59	55,7%	459	49,0%
Totale	106		936	

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

	CdS		Campione	
	n	%	n	%
meno di sei mesi	24	22,4%	167	17,7%
da sei mesi a due anni	31	29,0%	322	34,1%
più di due anni	52	48,6%	454	48,1%
totale	107		943	

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

	CdS		Campione	
	n	%	n	%
tutti i giorni o quasi	59	55,1%	433	47,4%
1/2 volte alla settimana	30	28,0%	363	39,8%
almeno 2 volte al mese	6	5,6%	67	7,3%
1 volta al mese	5	4,7%	16	1,8%
meno di una volta al mese	4	3,7%	16	1,8%
mai	3	2,8%	18	2,0%
totale	107		913	

² 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 ³
1. I pasti forniti al Suo familiare sono buoni (es. le pietanze sono buone, il cibo cucinato bene, ...)?	4,3	0,9	1	5	106	1,9%

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

	Media CdS	Media Campione ⁴	Δ ⁵
1. I pasti forniti al Suo familiare sono buoni (es. le pietanze sono buone, il cibo cucinato bene, ...)?	4,3	4,0	0,3

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	11	10,6%	79	8,8%
si, qualche volta	28	26,9%	330	36,7%
no, mai	65	62,5%	490	54,5%
totale	104		899	

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

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

⁵ Valori positivi del Delta sulle medie (Δ) 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?	4,4	1,1	1	5	111	9,9%

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

	Media CdS	Media Campione	Δ
3. La biancheria da camera fornita (lenzuola, salviette,...) è pulita e in buone condizioni?	4,4	4,5	-0,1

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	4	3,7%	14	1,5%
si, qualche volta	13	11,9%	136	14,8%
no, mai	92	84,4%	770	83,7%
totale	109		920	

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?	4,3	0,9	1	5	110	3,6%
6. La qualità dell'aria (es. odore, areazione, ...) nella struttura è adeguata?	3,7	1,2	1	5	113	15,0%
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, ..)?	4,3	1,0	1	5	113	8,0%
8. Gli spazi dove può stare con il Suo familiare quando viene a trovarlo sono adeguati (riservati, accoglienti, ..)?	4,1	1,0	1	5	111	6,3%
Gestione e comfort degli spazi interni⁶	4,1	0,9	1	5	113	9,7%

⁶ 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 (Δ)

	Media CdS	Media Campione	Δ
5. La temperatura negli ambienti di questa struttura (camera, spazi comuni, sala da pranzo, ...) è adeguata alle diverse stagioni?	4,3	4,4	-0,1
6. La qualità dell'aria (es. odore, areazione, ...) nella struttura è adeguata?	3,7	3,8	-0,1
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, ..)?	4,3	4,3	-
8. Gli spazi dove può stare con il Suo familiare quando viene a trovarlo sono adeguati (riservati, accoglienti, ..)?	4,1	4,1	-
Gestione e comfort degli spazi interni	4,1	4,2	-0,1

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?	4,4	1,0	1	5	112	8,0%
10. L'orario di apertura degli uffici della struttura è compatibile con i Suoi orari?	3,8	1,2	1	5	88	14,8%
Facilità di accesso e contatto con la struttura	4,2	1,0	1	5	113	6,2%

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 (Δ)

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

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	1,0	2	5	113	7,1%

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

	Media CdS	Media Campione	Δ
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	6	7,0%	23	2,5%
si, qualche volta	17	19,8%	184	19,9%
no, mai	63	73,3%	719	77,6%
totale	86		926	

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	1,1	1	5	113	10,6%
17. La privacy e la dignità del Suo familiare sono rispettate nei processi di cura?	4,4	0,8	1	5	110	1,8%
Processi assistenziali di cura	4,3	0,9	1	5	113	8,0%

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

	Media CdS	Media Campione	Δ
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?	4,4	4,4	-
Processi assistenziali di cura	4,3	4,4	-0,1

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?	4,1	1,2	1	5	108	9,3%
15. E' contento/a delle cure infermieristiche prestate al Suo familiare?	4,3	1,0	1	5	112	5,4%
16. E' contento/a dei processi riabilitativi (fisioterapista, logopedista, ...) prestatati al Suo familiare?	3,9	1,2	1	5	100	15,0%
Servizi sanitari	4,1	1,0	1	5	113	12,4%

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

	Media CdS	Media Campione	Δ
14. E' contento/a delle cure mediche prestate al Suo familiare?	4,1	4,3	-0,2
15. E' contento/a delle cure infermieristiche prestate al Suo familiare?	4,3	4,4	-0,1
16. E' contento/a dei processi riabilitativi (fisioterapista, logopedista, ...) prestatati al Suo familiare?	3,9	4,0	-0,1
Servizi sanitari	4,1	4,2	-0,1

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?	4,4	0,8	2	5	86	3,5%

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

	Media CdS	Media Campione	Δ
18. Il servizio sociale (accoglienza, informazioni, pratiche, ...) offerto dalla struttura è adeguato?	4,4	4,4	-

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	5	4,5%	28	2,9%
si, qualche volta	23	20,7%	219	22,9%
no, mai	83	74,8%	709	74,2%
totale	111		956	

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?	4,2	1,1	1	5	108	7,4%
20. Il personale si rivolge a Lei e al Suo familiare in modo cortese e rispettoso?	4,5	0,9	1	5	113	4,4%
Personale	4,3	0,9	1	5	114	7,9%

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

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

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?	3,8	1,3	1	5	112	18,8%
24. E' coinvolto come vorrebbe nelle decisioni che riguardano la cura del Suo familiare?	3,6	1,4	1	5	108	21,3%
Informazioni e coinvolgimento della famiglia	3,7	1,3	1	5	113	16,8%

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

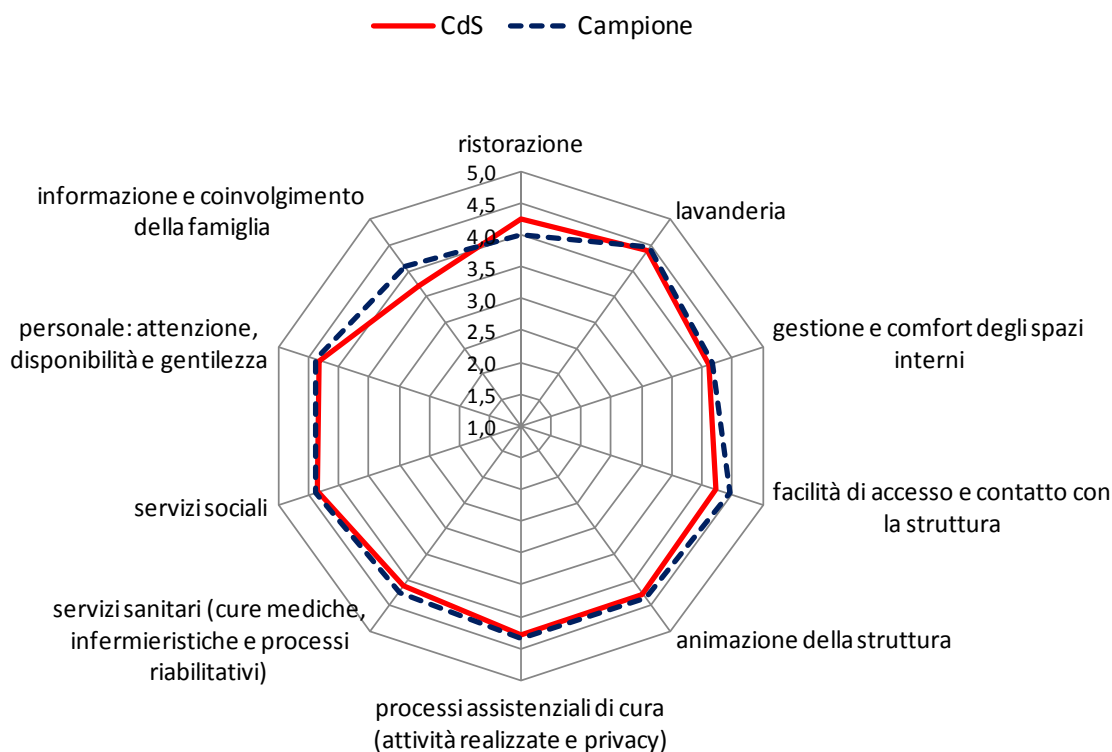
	Media CdS	Media Campione	Δ
23. E' informato sulle scelte di cura previste per il Suo familiare?	3,8	4,1	-0,3
24. E' coinvolto come vorrebbe nelle decisioni che riguardano la cura del Suo familiare?	3,6	4,1	-0,5
Informazioni e coinvolgimento della famiglia	3,7	4,1	-0,4

IN SINTESI...

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

	media	dev.std.	min	max	N	% giudizi negativi
Servizio di ristorazione	4,3	0,9	1	5	106	1,9%
Servizio di lavanderia (guardaroba, biancheria da camera,..)	4,4	1,1	1	5	111	9,9%
Gestione e comfort degli spazi interni	4,1	0,9	1	5	113	9,7%
Facilità di accesso e contatto con la struttura	4,2	1,0	1	5	113	6,2%
Animazione della struttura	4,3	1,0	2	5	113	7,1%
Processi assistenziali di cura (attività realizzate e privacy)	4,3	0,9	1	5	113	8,0%
Servizi sanitari (cure mediche, infermieristiche e processi riabilitativi)	4,1	1,0	1	5	113	12,4%
Servizi sociali	4,4	0,8	2	5	86	3,5%
Personale: attenzione, disponibilità e gentilezza	4,3	0,9	1	5	114	7,9%
Informazioni e coinvolgimento della famiglia	3,7	1,3	1	5	113	16,8%

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	4,6	0,8	1	5	109
Servizio di lavanderia (guardaroba, biancheria da camera,..)	4,5	0,7	2	5	107
Gestione e comfort degli spazi interni	4,4	0,8	2	5	109
Facilità di accesso e contatto con la struttura	4,4	0,9	1	5	108
Animazione della struttura	4,4	0,8	2	5	109
Processi assistenziali di cura (attività realizzate e privacy)	4,5	0,8	2	5	106
Servizi sanitari (cure mediche, infermieristiche e processi riabilitativi)	4,7	0,7	1	5	110
Servizi sociali	4,5	0,8	1	5	109
Personale: attenzione, disponibilità e gentilezza	4,8	0,6	2	5	112
Informazioni e coinvolgimento della famiglia	4,6	0,8	1	5	112

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

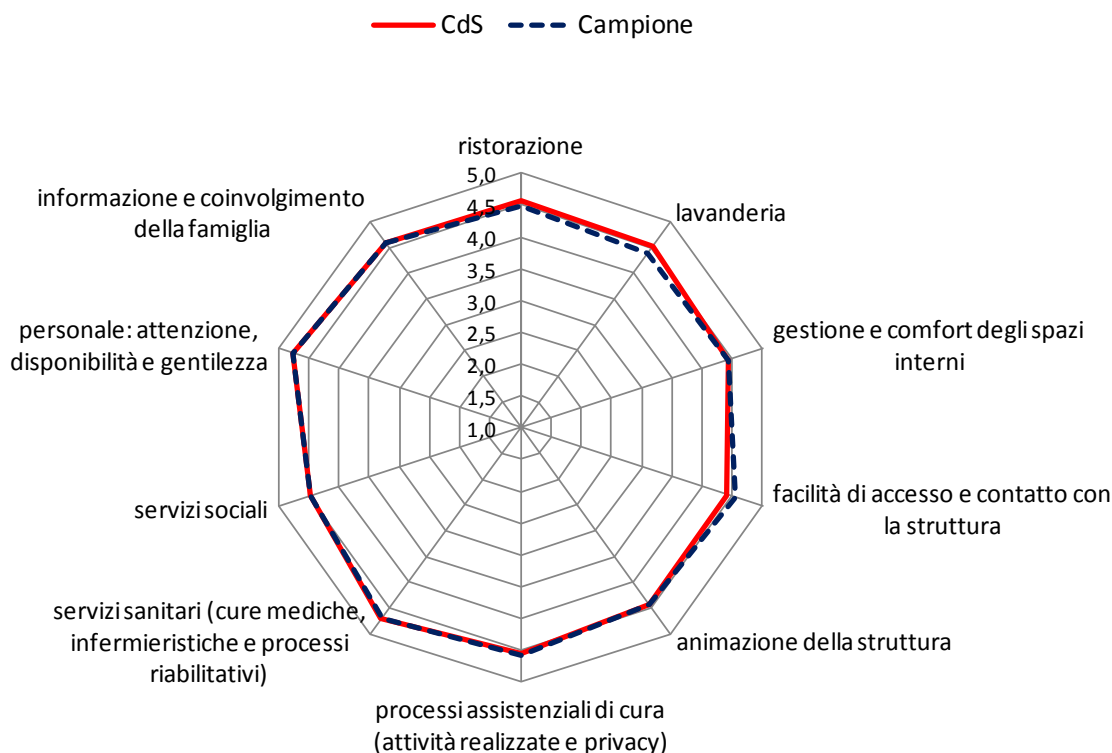
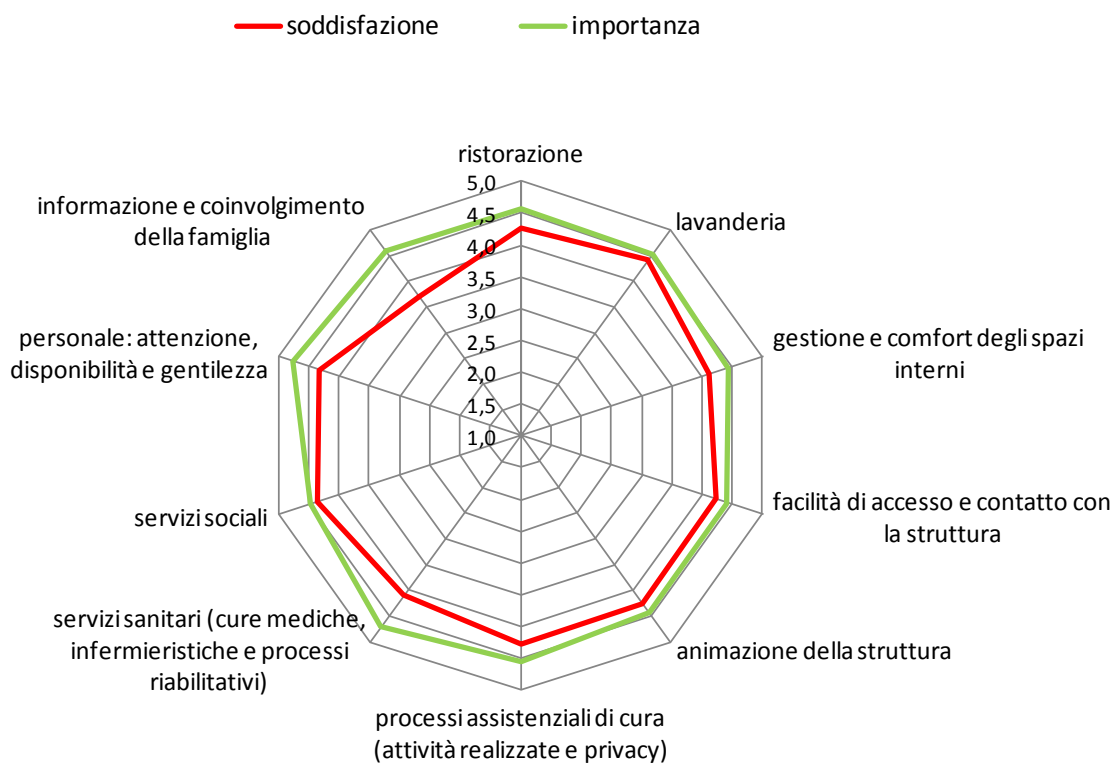


Figura 22.2 Confronto tra importanza e soddisfazione delle componenti di qualità nel CdS



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	0,9	1	5	111	3,6%
Secondo Lei la retta pagata per il Suo familiare è adeguata in relazione al servizio offerto dalla struttura?	3,8	1,1	1	5	105	10,5%

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
4,2	0,8	1	5	110	2,7%

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	91	82,7%	835	85,3%
no	4	3,6%	32	3,3%
non so	15	13,6%	112	11,4%
totale	110		979	

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
4,3	0,9	1	5	108	3,7%

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

	Media CdS	Media Campione	Δ
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?	4,2	4,2	-
Secondo Lei, il servizio offerto da questa struttura incide positivamente sulla qualità di vita del Suo familiare?	4,3	4,3	-

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=46)

- Servizio di ristorazione:
 - o *alimentazione più varia*
 - o *forse il cibo*
 - o *per quanto riguarda il contorno crudo, considerati i problemi di masticazione di quasi tutti i pazienti, anziché radicchio rosso (che viene buttato) sarebbero opportuni insalata verde, pomodori ... grazie*
- Servizio di lavanderia:
 - o *servizio lavanderia, lavanderia*
 - o *maggior attenzione nel servizio di lavanderia*
 - o *si verificano ritardi sulla consegna degli indumenti da parte del personale quando arrivano dalla lavanderia e qualche volta gli indumenti vanno persi*
 - o *servizio di lavanderia poco puntuale, troppo lungo e poco preciso nella riconsegna al singolo ospite*
 - o *servizio lavanderia non portarmi via la roba ... rimango senza niente*
- Cura della persona:
 - o *igiene personale*
 - o *la cura della persona in modo che l'ospite venga vestito con i propri abiti e non con abiti di altre persone. Che non si verificano più mancanze di abiti e cose personali*
 - o *cura e più pazienza nel servizio mensa per le persone che non possono mangiare da sole*
 - o *attenzione verso il paziente (per esempio dare da bere)*
- Personale:
 - o *il personale deve avere serietà, professionalità e continuità*
 - o *più operatori; più personale*
 - o *aumentare il numero degli operatori nel turno notturno e nel momento dei pasti (di notte 4 operatori effettivi e 1 infermiere)*
 - o *gli operatori dovrebbero dedicare più tempo agli ospiti*
 - o *personale operatori più specializzati e cortesi*
 - o *disponibilità di alcuni operatori ed infermieri*
 - o *assistenza da parte degli operatori*
- Comunicazione:
 - o *dialogo del medico curante*
 - o *comunicazione con le famiglie*
 - o *più dialogo sul servizio sanitario (più trasparenza)*
 - o *informazione sulle terapie e processi riabilitativi*
- Animazione/attività:
 - o *organizzazione trasporti e visite*

- *più animazione, le animatrici fanno il possibile ma forse ci sono tempi morti che a volte sono un po' tristi*
- *qualche intrattenimento in più, la tombola che è sparita e se possibile far fare qualche passo in più agli ospiti che sono sempre seduti*
- Servizi:
 - *potenziare la fisioterapia; fisioterapia più frequente*
 - *l'inadeguatezza del trattamento fisioterapico per il problema motorio del nostro familiare*
 - *più personale per la fisioterapia*
 - *il servizio di logopedia per gli utenti che ne hanno bisogno*
- Struttura:
 - *manutenzione della struttura*
 - *maggior pulizia del mobilio attiguo al letto del paziente e anche del pavimento della camera stessa*
 - *pulizia spazi comuni nel reparto*
 - *arieggiare un po' di più*
 - *odore, areazione*
 - *qualità dell'aria*
 - *aerazione ambienti*
- Orari della struttura:
 - *orario visite*
 - *orario continuato per le visite*
 - *aumentare orario visite giornaliere*
 - *apertura bar sabato e domenica*
 - *le alzate, svegliano troppo presto*
- Generale:
 - *nessuno*
 - *va bene così*
 - *ok così*
 - *nulla, più di così!*
- Altro:
 - *più silenzio, meno persone che urlano*
 - *chiavi per armadio o cassetto*
 - *portineria: più controllo*
 - *dirigenza fa schifo, siete sempre sui giornali, parlare meno lavorare di più. i familiari devono sopportare le brighe politiche??*

b. Aspetti del servizio particolarmente positivi (numero rispondenti =43)

- Personale:
 - *disponibilità del personale*
 - *operatrici di piano; reparto infermieri; medico*
 - *disponibilità degli operatori e degli infermieri*
 - *personale molto cortese e disponibile*
 - *personale sempre gentile*
 - *le operatrici OSS sono molto gentili e buone*
 - *gentilezza*
 - *personale molto attento e vicino umanamente anche ai familiari che vivono con sofferenza la malattia dei propri cari*

- *apprezzo di cuore la disponibilità e la pazienza del personale*
- *ritengo che tutto l'insieme sia stato positivo. La disponibilità e la professionalità di tutto il personale sicuramente al 1° posto*
- *la disponibilità di quasi tutto il personale a socializzare con l'ospite, a renderlo sereno, a metterlo a proprio agio*
- *la competenza, la professionalità, la capacità di essere empatici ed il clima tra gli operatori che è sempre sereno*
- *operatori, molto bravi. Antonella responsabile molto brava*
- *contatti umani*
- Accoglienza:
 - *ambiente accogliente*
 - *ambiente sereno e allegro*
- Cura della persona:
 - *igiene personale fatta proprio bene*
 - *attenzione all'ospite*
 - *assistenza ospite*
- Fisioterapia:
 - *vorrei una migliore attività della fisioterapista, attualmente assente*
- Pulizia degli ambienti:
 - *pulizia*
 - *bagno pulitissimo*
- Animazione/animatrici
- Servizio di ristorazione:
 - *cibo*
 - *cibo buono*
- Lavanderia
- Altro:
 - *regolamento ed orari rispettati da tutti*
 - *la camera è molto adatta*
- Generale:
 - *qua si sta divinamente in comparazione con le case di riposo di una volta*
 - *l'ambiente e il servizio in generale è di ottima qualità*
 - *gestione*
 - *in generale positivo*
 - *è bene tutto per me*
 - *va bene in generale*
 - *funziona tutto bene*
 - *tutto deve rimanere così. Qualcuno è meno gentile, ma non si può accontentare tutti*

c. Azioni da realizzare per migliorare il servizio (numero rispondenti =35)

- Personale:
 - *più personale presente durante la giornata*
 - *forse più personale operativo*
 - *aggiungere personale di servizio*
 - *controllare personale cooperativa (alcuni lavativi)*
 - *più pronti gli operatori a rispondere se si domanda qualcosa*
 - *il personale più gentile*

- *preparazione più specializzata per operatori oltre a mansioni pratiche. Andrebbe valorizzato anche il rapporto umano visto che gli stessi passano la maggior parte della giornata con i nostri familiari*
- *sostituire il/la responsabile di reparto perché a mio modesto avviso non all'altezza del personale a sua disposizione*
- *arrivare prima quando suona il campanello. Ci dovrebbe essere più personale, non è colpa loro, è colpa dell'Ulss*
- **Comunicazione:**
 - *relazione ai parenti*
 - *apporre una scheda con informazioni sulle terapie e processi riabilitativi*
- **Servizio di lavanderia:**
 - *maggiore velocità nella riconsegna della biancheria e del vestiario (i tempi sono troppo lunghi); maggiore precisione nella riconsegna (spesso l'ospite è sprovvisto del proprio abbigliamento e non si sa dove sia, se presso la lavanderia o presso la struttura o consegnato ad altro ospite nonostante il tutto sia provvisto di microchip)*
- **Attività:**
 - *più attività ricreativa per mantenere gli ospiti più attivi e presenti durante il giorno*
 - *eventuale attività, se possibile, per l'ospite in palestra o attività di lavori manuali*
 - *animazione settimanale piazza cesana*
 - *più animazione*
 - *sarò ripetitivo ma secondo me visto che il tutto è più che positivo, basterebbe ripristinare qualche attività (tombola, spettacoli musicali, creatività)*
- **Cura della persona**
 - *l'unica cosa ed è importante è l'igiene della stanza e del paziente. C'è spesso aria viziata e il paziente puzza di pipì*
 - *quelli che chiedono di portarli di più in bagno*
- **Servizi:**
 - *più attività di fisioterapia*
 - *sostituzione del fisioterapista e cambiamento con un altro*
 - *potenziare i servizi che necessitano per la ripresa di alcune funzioni compromesse*
 - *visite mediche*
- **Altro:**
 - *abbassare la retta*
 - *rispetto per le persone e per il familiare che lavorano*
 - *cambiare nome, albergo per anziani non casa di riposo*
- **Generale:**
 - *nessuna, ok così*
 - *fino ad ora la situazione è soddisfacente. Mi auguro che non ci siano aumenti di rette per il futuro. Grazie*
 - *il mio familiare è ricoverato da pochi perciò non mi sento di dare giudizi*
 - *non saprei per ora. Ritengo sia passato poco tempo per potermi esprimere*
 - *non possiamo avere, da parte nostra, le capacità organizzative volte a migliorare gli aspetti negativi che riscontriamo*

Gli sponsor:



insurance Brokers & Services

