



INDAGINE DI SODDISFAZIONE DEI FAMILIARI RISULTATI 2017

Ente: **ISTITUTO CESANA MALANOTTI**

Centro di Servizi: **Casa del Sole e Casa Arcobaleno**

Gennaio 2018

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	12
IN SINTESI...	13
5. INSERIMENTO E DIMISSIONE DELL'OSPITE DALLA STRUTTURA (solo per ricoveri temporanei)	15
6. IMPORTANZA ATTRIBUITA ALLE COMPONENTI DI QUALITÀ	16
7. SODDISFAZIONE COMPLESSIVA	19
8. COMMENTI	21
ALLEGATI	27

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 nel Centro di Servizi¹ (nel seguito CdS) realizzata nel corso del 2017, consentendo una comparazione dei risultati sia con quelli ottenuti dal CdS nella passata rilevazione sia con quelli riferiti all'intero campione di partecipanti all'indagine 2017².

L'indagine ha 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 di cui è stata indagata la qualità percepita 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 dicembre 2016 e dicembre 2017 presso gli Enti aderenti a SENIORnet che hanno utilizzato gli strumenti già utilizzati nella precedente rilevazione³. Complessivamente, alla data di rilascio del presente documento, hanno collaborato all'indagine 17 Enti per un totale di 20 Centri di Servizi presenti in Regione Veneto, arrivando ad una raccolta complessiva di 1.034 questionari (tasso di collaborazione medio: 51%; valore minimo: 24% - valore massimo: 100%).

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

- Questionario di soddisfazione per i famigliari di ospiti in ricovero non temporaneo
- Questionario di soddisfazione per i famigliari 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 è stata realizzata la rilevazione e a tutti i familiari degli ospiti in ricovero temporaneo che sono usciti dalla struttura nell'intero periodo della rilevazione (dicembre 2016 – maggio 2017).

¹Per 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, ...)

² Il campione di confronto è basato sui risultati degli Enti che hanno realizzato l'indagine entro luglio 2017. I dati forniti dal Centro di Servizi dell'Istituto Cesana Malanotti sono pertanto esclusi dal campione complessivo

³ Il questionario utilizzato è stato elaborato nella comunità di pratica "La soddisfazione dei familiari" promossa da SENIORnet nel 2015 che ha visto il coinvolgimento di 15 Enti.

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 i familiari che afferiscono al proprio CdS con l'intero campione dei 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 di 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 valori medi del CdS e quelli calcolati sull'intero campione.

A livello complessivo, inoltre, sono posti a confronto i valori medi della rilevazione svolta nell'anno corrente con i giudizi ottenuti nella precedente annualità di rilevazione.

Oltre ai confronti in forma tabellare, sono presenti alcuni confronti in forma di figura mediante il grafico a radar che consente di evidenziare anche visivamente il proprio posizionamento sia rispetto all'intero campione sia rispetto alla passata rilevazione.

La parte finale del report di ricerca è, infine, 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.

In allegato sono riportati i principali risultati a seconda del soggetto rispondente: familiare o ospite.

2. INFORMAZIONI SULLA RILEVAZIONE

Strutture:

- Casa del Sole: 51
- Casa Arcobaleno: 78

Nuclei:

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

n. questionari completati: **129**

- questionari per familiari di ospiti in ricovero non temporaneo: 90
- questionari per ospiti in ricovero non temporaneo: 39

Tasso di collaborazione (solo per i familiari degli utenti): **54%**

Figura 1. Questionari compilati e tasso di collaborazione dei familiari degli ospiti per nucleo⁴

	n. questionari completati	Tasso di collaborazione
<i>Casa del Sole</i>		
Margherita	14	70%
Nuvola	12	60%
Quadrifoglio	13	65%
<i>Casa Arcobaleno</i>		
Arancione	12	40%
Azzurro	16	53%
Rosso	3	18%
Verde	20	67%

Periodo di rilevazione: da 15/11/2017 al 30/11/2017

Metodologia di somministrazione:

Questionario auto-compilato cartaceo per i familiari e questionario compilato con il supporto di un operatore per gli ospiti

⁴ Il tasso di collaborazione è calcolabile solo per i familiari degli ospiti in quanto non è disponibile il dato sul numero di questionari distribuiti agli ospiti. In tabella sono pertanto riportate solo le informazioni relative ai familiari.

Modalità di somministrazione del questionario:	<p>Questionario posizionato sui comodini degli ospiti ed avviso cartaceo in struttura.</p> <p>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 è avvenuta dal 15/11/2017 al 30/11/2017 ed i questionari compilati sono stati imbucati dai famigliari in appositi contenitori predisposti nei nuclei.</p> <p>La rilevazione sulla soddisfazione degli ospiti è avvenuta nello stesso periodo ed è stata supportata per coloro che lo desideravano, dall'assistente sociale <i>super partes</i> che opera all'interno della struttura per un progetto con l'utenza</p>
Modalità di raccolta dei questionari compilati:	Raccolta mediante box o contenitore in struttura
Modalità di analisi dei questionari:	I questionari sono stati analizzati congiuntamente, senza distinzioni fra familiari e ospiti
Nota:	Non tutti i questionari restituiti hanno l'indicazione del nucleo di appartenenza e, pertanto, sono stati raggruppati logisticamente per nuclei di afferenza.

3. CARATTERIZZAZIONE DEI RISPONDENTI

Figura 2. Età della persona rispondente:

	CdS		Campione ⁵	
	n	%	n	%
meno di 50 anni	4	3,5%	56	7,3%
da 51 a 65 anni	19	16,5%	271	35,4%
da 66 a 75 anni	27	23,5%	111	14,5%
oltre i 75 anni	65	56,5%	328	42,8%
Totale	115		766	

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

	CdS		Campione	
	n	%	n	%
meno di sei mesi	10	8,5%	112	14,6%
da sei mesi a due anni	56	47,5%	232	30,2%
più di due anni	52	44,1%	423	55,2%
totale	118		767	

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

	CdS		Campione	
	n	%	n	%
tutti i giorni o quasi	56	48,7%	344	45,7%
1/2 volte alla settimana	32	27,8%	316	42,0%
almeno 2 volte al mese	10	8,7%	53	7,0%
1 volta al mese	8	7,0%	24	3,2%
meno di una volta al mese	7	6,1%	16	2,1%
mai	2	1,7%	-	-
totale	115		753	

⁵Campione: 887 questionari ottenuti da 19 CdS della Regione Veneto appartenenti a 16 diversi Enti che hanno utilizzato lo stesso strumento di rilevazione nel periodo compreso tra i mesi di dicembre 2016 e maggio 2017

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 non 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 ⁶
1. I pasti forniti al Suo familiare sono buoni (es. le pietanze sono buone, il cibo cucinato bene, ...)?	4,1	0,9	1	5	116	2,6%

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 ⁷	Δ ⁸
1. I pasti forniti al Suo familiare sono buoni (es. le pietanze sono buone, il cibo cucinato bene, ...)?	4,1	3,9	0,2

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	5	4,5%	62	7,8%
si, qualche volta	47	42,0%	325	40,7%
no, mai	60	53,6%	412	51,5%
totale	112		799	

⁶% giudizi negativi corrisponde alla percentuale di familiari che ha fornito un giudizio inferiore al valore 3 sulla scala di valutazione 1-5

⁷La media del campione è calcolata sull'intero aggregato di casi e non come media delle medie dei singoli CdS

⁸Valori 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?	4,5	0,7	2	5	128	0,8%

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?	4,5	4,4	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	3	2,7%	4	0,5%
si, qualche volta	23	20,4%	127	15,0%
no, mai	87	77,0%	714	84,5%
totale	113		845	

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	128	4,7%
6. La qualità dell'aria (es. odore, areazione, ...) nella struttura è adeguata?	3,3	1,3	1	5	127	30,7%
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, ..)?	4,2	1	1	5	127	7,9%
8. Gli spazi dove può stare con il Suo familiare quando viene a trovarlo sono adeguati (riservati, accoglienti, ...)?	4,0	1,2	1	5	128	13,3%
Gestione e comfort degli spazi interni⁹	3,9	0,8	2	5	129	11,6%

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

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	1	5	126	3,2%
10. L'orario di apertura degli uffici della struttura è compatibile con i Suoi orari? ¹⁰	4,2	0,9	1	5	87	2,3%
Facilità di accesso e contatto con la struttura	4,5	0,7	2	5	126	4,0%

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

¹⁰ Quesito non presente nel questionario per gli ospiti

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, ...)?	3,9	1,2	1	5	124	14,5%

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, ...)?	3,9	4,4	-0,5

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	4	5,0%	15	1,8%
si, qualche volta	36	45,0%	183	21,7%
no, mai	40	50,0%	646	76,5%
totale	80		844	

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?	3,9	1,0	1	5	127	9,4%
17. La privacy e la dignità del Suo familiare sono rispettate nei processi di cura?	4,4	0,8	2	5	126	4,0%
Processi assistenziali di cura	4,1	0,8	2	5	129	7,0%

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?	3,9	4,3	-0,4
17. La privacy e la dignità del Suo familiare sono rispettate nei processi di cura?	4,4	4,5	-0,1
Processi assistenziali di cura	4,1	4,4	-0,3

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?	4,0	1,2	1	5	125	13,6%
15. E' contento/a delle cure infermieristiche prestate al Suo familiare?	4,3	0,9	1	5	127	6,3%
16. E' contento/a dei processi riabilitativi (fisioterapista, logopedista, ...) prestatati al Suo familiare?	3,9	1,3	1	5	116	15,5%
Servizi sanitari	4,1	0,9	1	5	129	9,3%

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?	4,0	4,3	-0,3
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	4,1	-0,4
Servizi sanitari	4,1	4,3	-0,2

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? ¹¹	4,3	0,7	2	5	89	1,1%

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?	4,3	4,5	-0,2

¹¹ Quesito non presente nel questionario per gli ospiti

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	6	5,1%	17	2,0%
si, qualche volta	38	32,2%	199	23,2%
no, mai	74	62,7%	640	74,8%
totale	114		856	

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?	3,9	1,2	1	5	121	15,7%
20. Il personale si rivolge a Lei e al Suo familiare in modo cortese e rispettoso?	4,5	0,8	2	5	125	4,0%
Personale	4,2	0,9	2	5	128	7,0%

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?	3,9	4,2	-0,3
20. Il personale si rivolge a Lei e al Suo familiare in modo cortese e rispettoso?	4,5	4,6	-0,1
Personale	4,2	4,4	-0,2

j. INFORMAZIONI E COINVOLGIMENTO DELLA FAMIGLIA

Figura 18. Informazione e coinvolgimento della famiglia - Sintesi dei risultati per il CdS¹²

	media	dev.std.	min	max	N	% giudizi negativi
23. E' informato sulle scelte di cura previste per il Suo familiare?	3,9	1,2	1	5	127	13,4%
24. E' coinvolto come vorrebbe nelle decisioni che riguardano la cura del Suo familiare?	3,8	1,3	1	5	127	15,0%
Informazioni e coinvolgimento della famiglia	3,9	1,2	1	5	129	14,0%

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?	3,9	4,1	-0,2
24. E' coinvolto come vorrebbe nelle decisioni che riguardano la cura del Suo familiare?	3,8	4,1	-0,3
Informazioni e coinvolgimento della famiglia	3,9	4,1	-0,2

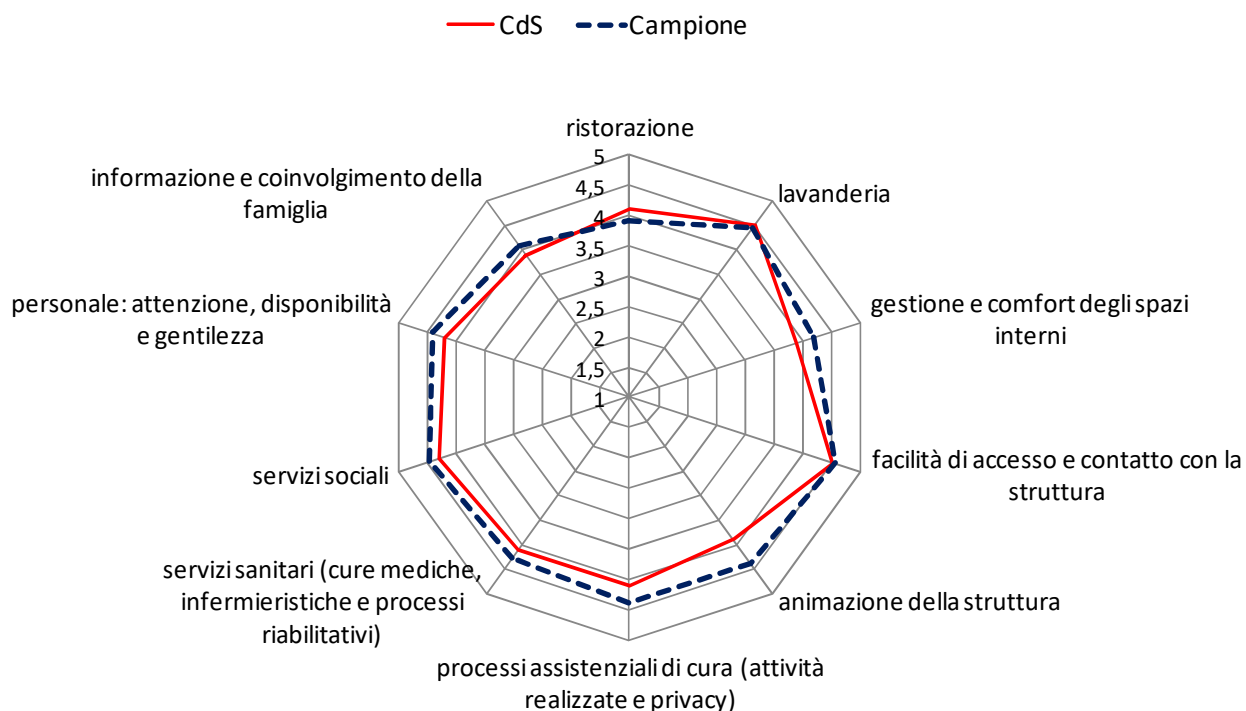
¹² La domanda 21 non è stata considerata in quanto formulata in modo non comparabile con le altre strutture.

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	1	5	116	2,6%
Servizio di lavanderia (guardaroba, biancheria da camera,..)	4,5	0,7	2	5	128	0,8%
Gestione e comfort degli spazi interni	3,9	0,8	2	5	129	11,6%
Facilità di accesso e contatto con la struttura	4,5	0,7	2	5	126	4,0%
Animazione della struttura	3,9	1,2	1	5	124	14,5%
Processi assistenziali di cura (attività realizzate e privacy)	4,1	0,8	2	5	129	7,0%
Servizi sanitari (cure mediche, infermieristiche e processi riabilitativi)	4,1	0,9	1	5	129	9,3%
Servizi sociali	4,3	0,7	2	5	89	1,1%
Personale: attenzione, disponibilità e gentilezza	4,2	0,9	2	5	128	7,0%
Informazioni e coinvolgimento della famiglia ¹³	3,9	1,2	1	5	129	14,0%

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

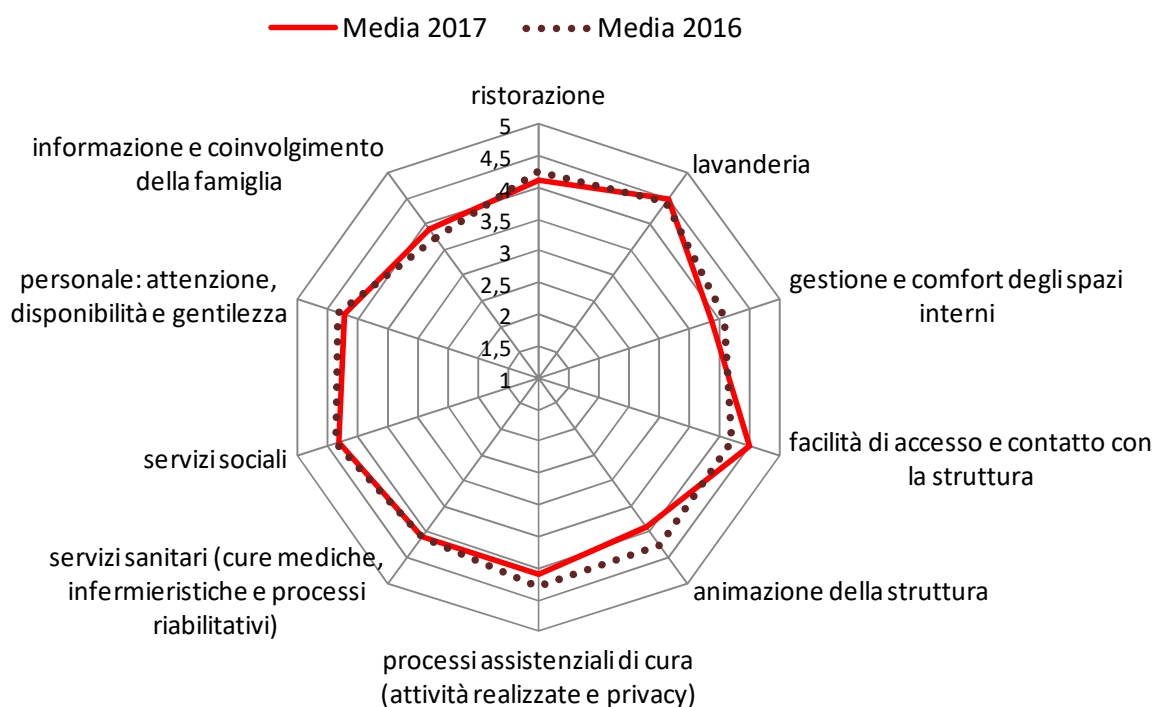


¹³ Il valore è calcolato considerando esclusivamente i quesiti 23 e 24

Figura 19.1 Livello di soddisfazione per le componenti di qualità: valore medio del CdS nel 2017 vs valore medio del CdS nel 2016

	Media 2017	Media 2016	Δ^{14}
Servizio di ristorazione	4,1	4,3	-0,2
Servizio di lavanderia (guardaroba, biancheria da camera,..)	4,5	4,4	0,1
Gestione e comfort degli spazi interni	3,9	4,1	-0,4
Facilità di accesso e contatto con la struttura	4,5	4,2	0,3
Animazione della struttura	3,9	4,3	-0,4
Processi assistenziali di cura (attività realizzate e privacy)	4,1	4,3	-0,2
Servizi sanitari (cure mediche, infermieristiche e processi riabilitativi)	4,1	4,1	-
Servizi sociali	4,3	4,4	-0,1
Personale: attenzione, disponibilità e gentilezza	4,2	4,3	-0,1
Informazioni e coinvolgimento della famiglia	¹⁵ 3,9	3,7	-0,2

Figura 20.1 Livello di soddisfazione per le componenti di qualità: valore medio del CdS nel 2017 vs valore medio del CdS nel 2016



¹⁴Valori positivi del Delta sulle medie (Δ) indicano che la performance del CdS nel 2017 è migliorata rispetto al 2016

¹⁵Per confrontabilità con l'indagine 2016 è riportato il valore calcolato considerando esclusivamente i quesiti 23 e 24

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	4,7	0,7	1	5	121
Servizio di lavanderia (guardaroba, biancheria da camera,..)	4,6	0,7	1	5	125
Gestione e comfort degli spazi interni	4,5	0,8	1	5	124
Facilità di accesso e contatto con la struttura	4,6	0,8	2	5	121
Animazione della struttura	4,6	0,9	1	5	119
Processi assistenziali di cura (attività realizzate e privacy)	4,7	0,6	2	5	117
Servizi sanitari (cure mediche, infermieristiche e processi riabilitativi)	4,7	0,6	2	5	121
Servizi sociali	4,5	0,7	2	5	116
Personale: attenzione, disponibilità e gentilezza	4,8	0,4	3	5	120
Informazioni e coinvolgimento della famiglia	4,5	0,9	1	5	121

Figura 22.1 Valore medio del CdS vs. valore medio del campione → da modificare

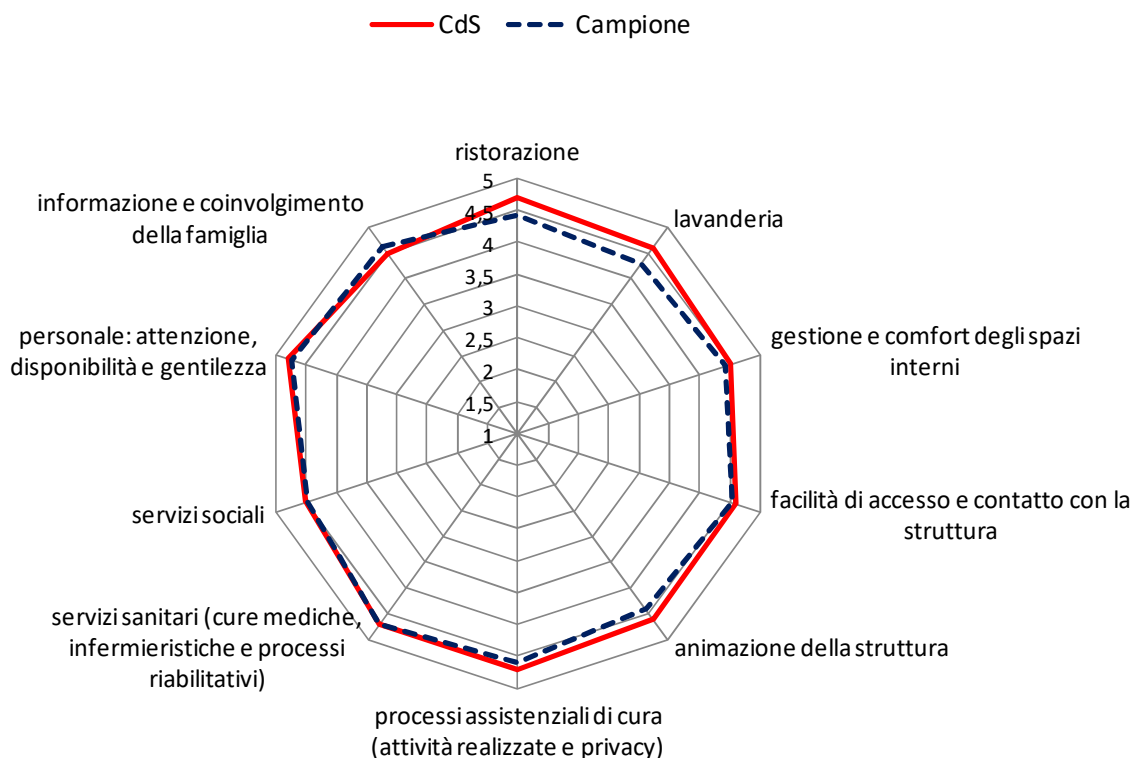


Figura 22.2 Confronto tra importanza e soddisfazione delle componenti di qualità nel CdS

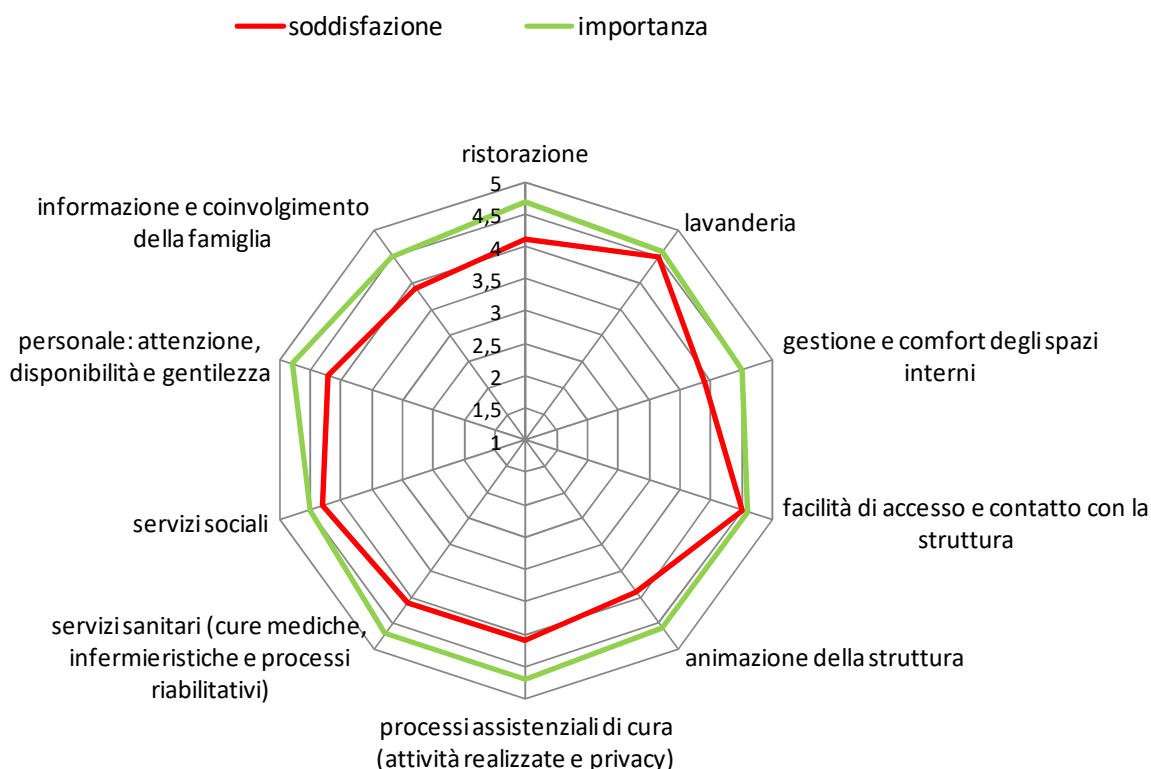
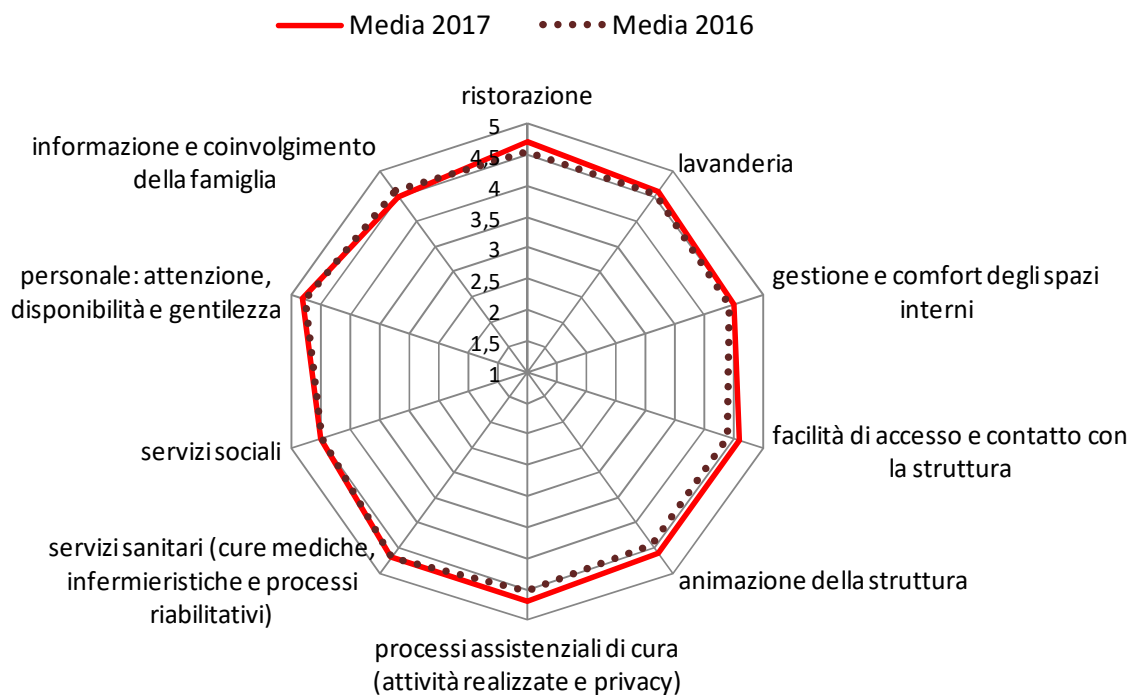


Figura 22.3 Importanza delle componenti di qualità per il CdS: valore medio del CdS nel 2017 vs valore medio del CdS nel 2016

	Media 2017	Media 2016	Δ
Servizio di ristorazione	4,7	4,6	0,1
Servizio di lavanderia (guardaroba, biancheria da camera,..)	4,6	4,4	0,2
Gestione e comfort degli spazi interni	4,5	4,4	0,1
Facilità di accesso e contatto con la struttura	4,6	4,8	-0,2
Animazione della struttura	4,6	4,5	0,1
Processi assistenziali di cura (attività realizzate e privacy)	4,7	4,6	0,1
Servizi sanitari (cure mediche, infermieristiche e processi riabilitativi)	4,7	4,7	-
Servizi sociali	4,5	4,5	-
Personale: attenzione, disponibilità e gentilezza	4,8	4,8	-
Informazioni e coinvolgimento della famiglia	4,5	4,7	-0,2

Figura 22.4 Importanza delle componenti di qualità per il CdS: valore medio del CdS nel 2017 vs valore medio del CdS nel 2016



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?	4,3	0,9	2	5	128	3,1%
Secondo Lei la retta pagata per il Suo familiare è adeguata in relazione al servizio offerto dalla struttura?	3,9	1,1	1	5	122	12,3%

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	0,9	1	5	125	4,0%

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	79	63,7%	749	87,7%
no	12	9,7%	16	1,9%
non so	33	26,6%	89	10,4%
totale	124		854	

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
4,1	1,0	1	5	123	6,5%

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?	4,3	4,5	-0,2
Secondo Lei la retta pagata per il Suo familiare è adeguata in relazione al servizio offerto dalla struttura?	3,9	3,9	-
Quanto si ritiene soddisfatto, globalmente, del livello del servizio fornito da questa struttura?	4,0	4,3	-0,3
Secondo Lei, il servizio offerto da questa struttura incide positivamente sulla qualità di vita del Suo familiare?	4,1	4,3	-0,2

Figura 27.1 Soddisfazione- valore medio del CdS nel 2017 vs valore medio del CdS nel 2016 e relativo scostamento in valore assoluto (Δ)

	Media 2017	Media 2016	Δ
Ritiene che il Suo familiare sia in buone mani?	4,3	4,4	-0,1
Secondo Lei la retta pagata per il Suo familiare è adeguata in relazione al servizio offerto dalla struttura?	3,9	3,8	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?	4,1	4,3	-0,2

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 al titolo è indicato il numero di familiari che hanno fornito una risposta alla specifica domanda.

In caso di riferimenti a più macro-categorie, la risposta è stata scorporata e riportata per quanto di competenza in ciascuna delle categorie interessate.

a. Aspetti del servizio da **migliorare** (numero rispondenti=94)

- Servizio di ristorazione:
 - *Ristorazione; migliorare servizio ristorazione (pasti)*
 - *la cena; la cena poco varia*
 - *abbiamo riscontrato che alle pazienti non vengono somministrati abbastanza liquidi (tè, acqua) nell'arco dell'intero pomeriggio*
 - *cibo servito spesso tiepido o freddo (ed è un peccato perché il cibo è di buona qualità e variato)*
 - *i pasti dovrebbero essere più caldi*
 - *non dare insalata mista*
 - *il cibo è troppo condito*
 - *il cibo (è salato, mi fa male perché mangio quello che non dovrei), non è vario e valido; troppo veloci nel servire e togliere i piatti*
 - *macchina acqua frizzante rotta; manca acqua frizzante, cambiare macchina: è rotta*
 - *cambio tovaglie più spesso*
- Servizio di lavanderia:
 - *servizio di lavanderia: parecchi capi sono risultati rovinati od addirittura smarriti*
 - *lavanderia: alcuni capi smarriti*
 - *lavanderia (non tornano indietro i capi)*
 - *guardaroba e abiti persi*
- Cura della persona:
 - *igiene, cura personale*
 - *trovo molto spesso l'ospite senza gli apparecchi acustici, nonostante le indicazioni poste vicino al letto siano chiare*
 - *convivenza con gli altri ospiti difficile per tanti*
 - *pulizia personale; la pulizia personale del paziente*
 - *maggiore disponibilità a portare il paziente in bagno*
 - *maggiore igiene dopo la pipì*
 - *più attenzione nel rispettare i turni delle alzate*
 - *più puntualità nell'accompagnamento in bagno*
 - *sistemare meglio i capelli dopo il bagno (messa in piega)*
 - *maggiore attenzione al singolo ospite, nel senso di maggiore personalizzazione nelle cure*
 - *presenza più assidua del personale con gli ospiti, sono spesso da soli nei saloni*
 - *ospiti spesso lasciati soli*
 - *operatrici più rispettose con gli anziani*

- **Personale:**
 - *professionalità degli oss*
 - *Notiamo alcune carenze di professionalità da parte di alcuni operatori*
 - *la turnazione del personale è troppo veloce e non permette una adeguata stabilità del servizio*
 - *troppi cambi di personale!! L'ospite è a disagio*
 - *il personale infermieristico/assist sia assegnato in modo fisso ad un certo nucleo in modo tale che abbia maggior consapevolezza e conoscenza dei pazienti e poterli meglio seguire nei loro progressi*
 - *non cambiare in continuazione gli operatori, gli anziani hanno bisogno di stabilità*
 - *limitare il continuo turnover del personale infermieristico*
 - *la continua rotazione del personale non favorisce sicuramente l'ambientamento dell'ospite e come punto di riferimento dei familiari.*
 - *non cambiare gli operatori*
 - *troppi cambi di personale*
 - *le operatrici o operatori devono essere sempre gli stessi e non sempre cambiate*
 - *stabilità del personale con qualcuno che lo controlli*
 - *il personale infermieristico viene sostituito o cambiato con troppa frequenza*
 - *propongo più personale nei reparti per garantire più assistenza al mio familiare*
 - *più operatori*
 - *aumentare il numero degli operatori*
 - *manca di personale tutto il giorno nel salone parcheggio*
 - *infermieri/e più collaboranti con i familiari*
 - *più collaborazione tra operatori e infermieri*
 - *passaggio di consegne assente*
 - *infermieristico, assistenziale, animazione, fisioterapico, logopedico*
 - *identificativo del personale*
- **Gestione degli spazi interni:**
 - *la manutenzione della struttura è molto carente: porte, finestre, infissi, arredi, imbiancatura*
 - *migliorare la pulizia delle camere; pulizia camera*
 - *tinteggiatura delle camere da letto*
 - *la climatizzazione va migliorata nel nucleo azzurro*
 - *il riscaldamento troppo caldo*
 - *molti servizi da rivedere*
 - *manca ordine*
 - *le luci*
 - *qualità dell'aria*
 - *manca luce in terrazza*
- **Animazione:**
 - *attività quotidiane che coinvolgano gli ospiti*
 - *animazione scarsa; animazione*
 - *attività di socializzazione*
 - *giornate troppo vuote e noiose*
 - *più animatori*

- Servizi sanitari:
 - *servizio medico carente*
 - *rapporto medico con i familiari*
 - *migliorare la presenza del medico*
 - *aumentare le visite del medico*
 - *più tempo a disposizione per gli operatori di fisioterapia, logopedia...(processi riabilitativi)*
 - *dire che ci sia un fisioterapista è una parola grande (perché non vedo che ci sia) basterebbe quanto basta una persona che almeno una volta al giorno facesse fare un quarto d'ora di camminata*
 - *fare più fisioterapia; poter fare più fisioterapia*
- Comunicazione:
 - *riunioni che coinvolgano anche i familiari sulle scelte di cura del proprio caro*
 - *rapporto interpersonale*
- Aspetti economici:
 - *abbassare la retta*
 - *diminuire la retta*
 - *pagamento retta mezzo rid*
- Altro:
 - *rendere clima più familiare*
 - *aumentare la vigilanza notturna*
 - *ospiti cognitivamente simili con simili*

b. Aspetti del servizio **particolarmente positivi** (numero rispondenti =52)

- Servizio di ristorazione:
 - *ristorazione*
 - *cibo di buona qualità e variato; il cibo*
 - *buona la qualità e la preparazione dei pasti. Menù vario*
 - *il servizio di portare in tavola il cibo*
 - *la presenza del bar*
 - *il bar e la sua sala ed il suo servizio*
- Servizio di lavanderia
- Personale:
 - *il personale*
 - *comportamento del personale con gli ospiti particolarmente cordiale e familiare*
 - *la gentilezza del personale*
 - *cortesìa*
 - *cortesìa e professionalità*
 - *cordialità*
 - *disponibilità degli operatori*
 - *rapporto soddisfacente con il personale nonostante i troppi cambi di turni*
 - *personale infermieristico*
 - *qualche infermiera e qualche operatrice (ma per lo più è un totale disastro)*
- Cura della persona:
 - *parrucchiera*
 - *pulizia personale*
 - *igiene*
 - *cura dell'ospite*

- Gestione spazi interni:
 - Pulizia
 - pulizia degli spazi
 - pulizia stanze
 - cambio biancheria letto
- Servizi sanitari:
 - i medici e gli infermieri
 - fisioterapia buona
 - vorrei vedere di più il medico
- Animazione:
 - le attività d'intrattenimento con i giochi e altro
 - animazione
 - l'intrattenimento
- Altro:
 - disponibilità di entrata e di assistenza dei familiari
 - orari
 - accoglienza
- Generale:
 - tutto mediamente sufficiente
 - ce ne sarebbero, ma in proporzione alla retta mi sembra che tutto ciò sia dovuto

c. Azioni da realizzare per migliorare il servizio (numero rispondenti =46)

- Ristorazione:
 - se possibile tenere aperto il servizio bar nei giorni di sabato e domenica perché più affluenza di visite agli ospiti
 - il bar al weekend è indispensabile
 - servire succhi di frutta (capisco che non possono darci vino...ma sempre acqua?)
 - cambiare la macchina per l'acqua frizzante
 - aumentare le porzioni di cibo alla sera
- Personale:
 - secondo noi il personale è poco
 - poco personale nel pomeriggio
 - come familiare proporrei più personale nei reparti
 - aumento del personale (operatori)
 - aumentare il numero degli operatori
 - più personale, presenza operatori
 - lavoro in equipe; e secondo me turni più lunghi da 3 a 6 mesi in reparto
 - meno turnover del personale in modo che gli ospiti abbiano dei punti di riferimento lasciando sempre come fissi degli operatori storici del nucleo
 - il personale turna troppo velocemente ed è anche poco
 - gli operatori dovrebbero rimanere nel nucleo per tempi più lunghi (no alle rotazioni!)
 - è giusto che il personale ruoti in tutti i reparti. Però deve esserci una continuità con delle persone che abbiano modo di conoscere l'ospite
 - per noi familiari, ci troviamo un po' in difficoltà da quando il personale non è più con presenza regolare. Molte più persone diverse e perciò, in alcuni casi non sapendo bene le

- abitudini degli ospiti non ci sanno dare alcune informazioni su nostra richiesta. comunque nel contesto il mio familiare è sereno, cosa per noi fondamentale*
- *il personale è un punto di riferimento per l'anziano (assieme ai familiari), di conseguenza non può essere cambiato in continuazione*
 - *meno cambio di personale (rotazione): crea disagio e malessere agli ospiti e anche se non lo dicono meno stress per gli operatori; sono persone non oggetti. Gli ospiti vanno conosciuti per dare una buona assistenza*
 - *da evitare rotazione veloce degli operatori*
 - *meno cambio degli operatori*
 - *più operatrici, non spostarle da un nucleo all'altro*
 - *che non venga cambiato continuamente il personale (operatori e infermieri), ma sostituirlo gradualmente ogni 6/7 mesi*
 - *mantenere nel nucleo sempre lo stesso personale*
 - *mantenere gli stessi operatori dello stesso nucleo, non cambiarli così spesso*
 - *assegnare il personale infermieristico/assistenziale in modo fisso ad un certo nucleo in modo tale che abbia maggior consapevolezza e conoscenza dei pazienti e poterli meglio seguire nei loro progressi*
 - *non far cambiare gli operatori di continuo. Da un anno a questa parte è cambiato tanto in peggio, colpa del direttore nuovo*
 - *una professionalità più elevata da parte degli infermieri e più presenza nel nucleo*
 - *più collaborazione fra operatori*
 - **Cura della persona:**
 - *più controlli di igiene personale e di postura specialmente nelle ore notturne e festive (che gli operatori controllino più spesso e adeguatamente questa situazione);*
 - *più attenzione alle esigenze degli ospiti che non sono cose ma persone fragili che hanno bisogno non solo di essere pulite e lavate, ma anche di una parola di conforto. speriamo vivamente che nei prossimi mesi di grandi cambiamenti le cose non peggiorino ulteriormente*
 - *più assistenza agli ospiti, compatibilmente con i dati di bilancio visto la retta mensile*
 - *maggior attenzione al singolo ospite, nel senso di maggiore personalizzazione nelle cure*
 - *sistemare meglio i capi puliti nell'armadio*
 - *avere la possibilità di condividere momenti con altre persone lucide*
 - **Gestione degli spazi:**
 - *La struttura ha bisogno di interventi di manutenzione e gli spazi sono piuttosto ridotti*
 - *abbassare la temperatura dell'ambiente*
 - *dovrebbero spolverare e scopare i terrazzini*
 - *cambiare l'impianto luci*
 - *illuminazione in terrazza*
 - *migliorare la sistemazione degli oggetti dopo la pulizia*
 - **Animazione:**
 - *maggior presenza di personale per far compagnia agli utenti; spesso, molto spesso, si vedono nelle sale da soli. Qualcuno che parli loro e li coinvolga anche se apparentemente non capiscono*
 - *una persona tutto il giorno nel salone delle carrozzine perché sono abbandonati a se stessi*
 - *più ore dedicate a intrattenimento ed animazione, ricorrendo se necessario a volontari*

- *più animazione e coinvolgimento degli ospiti nelle giornate (alcuni sono seduti tutto il giorno e guardano la tv, a volte neanche quella e guardano il muro, che comunque è ben pulito)*
- *più animazione e meno turn over degli operatori*
- *coinvolgere di più gli ospiti con giochi, lavori manuali... e molte altre cose*
- *vorrei che organizzassero più tombole*
- *più attività di animazione (tombola, musica)*
- *portare le persone di più fuori*
- *portare fuori qualche volta in giardino gli ospiti nelle belle giornate*
- **Servizi sanitari:**
 - *aumentare i tempi di riabilitazione e il personale riabilitativo in modo considerevole (punto più importante)*
 - *aumentare le visite del medico*
 - *aumentare il servizio di fisioterapia e più ginnastica*
- **Altro:**
 - *tutti gli aspetti del servizio da migliorare (infermieristico, assistenziale, animazione, fisioterapico, logopedico) dovrebbero tenere in considerazione la soggettività dell'ospite ed in base a quello formulare un piano individualizzato ad hoc*
 - *scelta più razionale nell'assegnazione delle camere. Evitare di obbligare alla convivenza persone che hanno discernimento con persone che sono totalmente incapaci di intendere e volere*
 - *attenzione alla suddivisione degli indumenti del guardaroba*
 - *diminuire la retta*
- **Generale:**
 - *il vero coinvolgimento della famiglia da parte della struttura sarebbe di ammettere con sincerità che più di così non si può fare allorchè il familiare provveda (se vuole) tipo essere lì più spesso per compagnia o quant'altro*
 - *andava meglio prima, il paziente o non si fida o prova vergogna*
 - *con le telecamere tutto andrebbe meglio*

A. INDAGINE SULLA SODDISFAZIONE DA PARTE DEI FAMILIARI DEGLI OSPITI

Nelle tabelle che seguono sono riportati i principali risultati relativi ai soli familiari rispondenti all'indagine. 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 28. Livello di soddisfazione per le componenti di qualità

	media	dev.std.	min	max	N	% giudizi negativi
1. I pasti forniti al Suo familiare sono buoni (es. le pietanze sono buone, il cibo cucinato bene, ...)?	3,8	0,8	2	5	78	1,3%
Servizio di ristorazione	3,8	0,8	2	5	78	1,3%
3. La biancheria da camera fornita (lenzuola, salviette,...) è pulita e in buone condizioni?	4,3	0,8	2	5	90	1,1%
Servizio di lavanderia	4,3	0,8	2	5	90	1,1%
5. La temperatura negli ambienti di questa struttura (camera, spazi comuni, sala da pranzo, ...) è adeguata alle diverse stagioni?	4,0	0,9	1	5	89	5,6%
6. La qualità dell'aria (es. odore, areazione, ...) nella struttura è adeguata?	3,2	1,1	1	5	88	28,4%
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, ..)?	3,9	1,1	1	5	88	10,2%
8. Gli spazi dove può stare con il Suo familiare quando viene a trovarlo sono adeguati (riservati, accoglienti, ...)?	3,7	1,1	1	5	89	14,6%
Gestione e comfort degli spazi interni	3,7	0,8	2	5	90	6,7%
9. Gli orari della struttura facilitano la Sua visita al familiare?	4,3	0,9	1	5	87	4,6%
10. L'orario di apertura degli uffici della struttura è compatibile con i Suoi orari?	4,1	0,9	1	5	87	2,3%
Facilità di accesso e contatto con la struttura	4,2	0,8	2	5	87	5,7%
11. La struttura è vivace (es. si respira un clima sereno, si realizzano feste, attività di socializzazione, ...)?	3,5	1,2	1	5	85	18,8%
Animazione della struttura	3,5	1,2	1	5	85	18,8%
12. E' contento/a delle cure di base (igiene, aiuto nella somministrazione di cibo, vestirsi) prestate al Suo familiare?	3,6	0,9	1	5	88	12,5%
17. La privacy e la dignità del Suo familiare sono rispettate nei processi di cura?	4,3	0,8	2	5	88	4,5%
Processi assistenziali di cura	3,9	0,8	2	5	90	5,6%

	media	dev.std.	min	max	N	% giudizi negativi
14. E' contento/a delle cure mediche prestate al Suo familiare?	3,8	1,1	1	5	87	14,9%
15. E' contento/a delle cure infermieristiche prestate al Suo familiare?	4,0	1	1	5	88	8,0%
16. E' contento/a dei processi riabilitativi (fisioterapista, logopedista, ...) prestatati al Suo familiare?	3,5	1,2	1	5	90	22,0%
Servizi sanitari	3,8	0,9	1	5	90	13,3%
18. Il servizio sociale (accoglienza, informazioni, pratiche, ...) offerto dalla struttura è adeguato?	4,3	0,7	2	5	89	1,1%
Servizi sociali	4,3	0,7	2	5	89	1,1%
19. Il personale è attento ai gusti, alle preferenze e alle abitudini degli ospiti?	3,6	1,1	1	5	86	18,6%
20. Il personale si rivolge a Lei e al Suo familiare in modo cortese e rispettoso?	4,3	0,9	2	5	87	5,7%
Personale	4,0	0,9	2	5	90	10,0%
23. E' informato sulle scelte di cura previste per il Suo familiare?	3,6	1,1	1	5	89	15,7%
24. E' coinvolto come vorrebbe nelle decisioni che riguardano la cura del Suo familiare?	3,5	1,2	1	5	88	18,2%
Informazioni e coinvolgimento della famiglia	3,6	1,1	1	5	90	17,8%

Figura 29. Distribuzione di frequenza delle risposte alla domanda "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?"

	n	%
si, spesso	3	4,1%
si, qualche volta	40	54,8%
no, mai	30	41,1%
totale	73	

Figura 30. Distribuzione di frequenza delle risposte alla domanda "Nel corso degli ultimi 6 mesi Le è capitato di trovare la camera del Suo familiare non pulita?"

	n	%
si, spesso	2	2,6%
si, qualche volta	23	29,5%
no, mai	53	67,9%
totale	78	

Figura 31. Distribuzione di frequenza delle risposte alla domanda "Nel corso degli ultimi 6 mesi Le è capitato di trovare il Suo familiare vestito in modo poco dignitoso?"

	n	%
si, spesso	3	5,0%
si, qualche volta	36	45,0%
no, mai	40	50,0%
totale	80	

Figura 32. Distribuzione di frequenza delle risposte alla domanda “Negli ultimi 6 mesi Le è capitato che qualcuno del personale dicesse una cosa e un altro una diversa?”

	n	%
si, spesso	6	7,5%
si, qualche volta	37	46,3%
no, mai	37	46,3%
totale	80	

Figura 33. Importanza delle componenti di qualità per il CdS

	media	dev.std.	min	max	N
Servizio di ristorazione	4,5	0,8	1	5	83
Servizio di lavanderia	4,5	0,8	1	5	87
Gestione e comfort degli spazi interni	4,3	0,9	1	5	86
Facilità di accesso e contatto con la struttura	4,5	0,8	2	5	84
Animazione della struttura	4,4	1	1	5	82
Processi assistenziali di cura	4,5	0,7	2	5	81
Servizi sanitari	4,6	0,7	2	5	85
Servizi sociali	4,3	0,8	2	5	81
Personale: attenzione, disponibilità e gentilezza	4,7	0,5	3	5	85
Informazioni e coinvolgimento della famiglia	4,5	0,9	1	5	86

Figura 34. Distribuzione di frequenza delle risposte alla domanda “Consiglierebbe ad altri questa struttura assistenziale?”

	n	%
si	56	65,1%
no	8	9,3%
non so	22	25,6%
totale	86	

Figura 35. Soddisfazione complessiva

	media	dev.std.	min	max	N	% giudizi negativi
25. Ritene che il Suo familiare sia in buone mani?	4,1	0,9	2	5	89	4,5%
26. Secondo Lei la retta pagata per il Suo familiare è adeguata in relazione al servizio offerto dalla struttura?	3,6	1,1	1	5	87	14,9%
28. Quanto si ritiene soddisfatto, globalmente, del livello del servizio fornito da questa struttura?	3,8	0,8	2	5	86	4,7%
30. Secondo Lei, il servizio offerto da questa struttura incide positivamente sulla qualità di vita del Suo familiare?	3,9	0,9	2	5	84	7,1%

B. INDAGINE SULLA SODDISFAZIONE DA PARTE DEGLI OSPITI

Nelle tabelle che seguono sono riportati i principali risultati relativi ai soli ospiti rispondenti all'indagine. Il questionario somministrato agli ospiti non riporta alcune domande del questionario complessivo. 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 36. Livello di soddisfazione per le componenti di qualità

	media	dev.std.	min	max	N	% giudizi negativi
1. I pasti forniti al Suo familiare sono buoni (es. le pietanze sono buone, il cibo cucinato bene, ...)?	4,6	1	1	5	38	5,3%
Servizio di ristorazione	4,6	1	1	5	38	5,3%
3. La biancheria da camera fornita (lenzuola, salviette,...) è pulita e in buone condizioni?	5,0	0,3	3	5	38	-
Servizio di lavanderia	5,0	0,3	3	5	38	-
5. La temperatura negli ambienti di questa struttura (camera, spazi comuni, sala da pranzo, ...) è adeguata alle diverse stagioni?	4,7	0,8	2	5	39	2,6%
6. La qualità dell'aria (es. odore, areazione, ...) nella struttura è adeguata?	3,6	1,5	1	5	39	35,9%
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, ..)?	4,8	0,7	2	5	39	2,6%
8. Gli spazi dove può stare con il Suo familiare quando viene a trovarlo sono adeguati (riservati, accoglienti, ...)?	4,6	1,2	1	5	39	10,3%
Gestione e comfort degli spazi interni	4,4	0,7	2	5	39	2,6%
9. Gli orari della struttura facilitano la Sua visita al familiare?	5,0	0,2	4	5	39	-
Facilità di accesso e contatto con la struttura	5,0	0,2	4	5	39	-
11. La struttura è vivace (es. si respira un clima sereno, si realizzano feste, attività di socializzazione, ...)?	4,8	0,8	1	5	39	5,1%
Animazione della struttura	4,8	0,8	1	5	39	5,1%
12. E' contento/a delle cure di base (igiene, aiuto nella somministrazione di cibo, vestirsi) prestate al Suo familiare?	4,6	0,8	2	5	39	2,6%
17. La privacy e la dignità del Suo familiare sono rispettate nei processi di cura?	4,7	0,8	2	5	38	2,6%
Processi assistenziali di cura	4,6	0,7	3	5	39	-

	media	dev.std.	min	max	N	% giudizi negativi
14. E' contento/a delle cure mediche prestate al Suo familiare?	4,4	1,2	1	5	38	10,5%
15. E' contento/a delle cure infermieristiche prestate al Suo familiare?	4,9	0,5	2	5	39	2,6%
16. E' contento/a dei processi riabilitativi (fisioterapista, logopedista, ...) prestatati al Suo familiare?	5,0	0,2	4	5	34	-
Servizi sanitari	4,7	0,5	3	5	39	-
19. Il personale è attento ai gusti, alle preferenze e alle abitudini degli ospiti?	4,5	1,2	1	5	35	8,6%
20. Il personale si rivolge a Lei e al Suo familiare in modo cortese e rispettoso?	5,0	0,2	4	5	38	-
Personale	4,8	0,6	3	5	38	-
23. E' informato sulle scelte di cura previste per il Suo familiare?	4,6	1,1	1	5	38	7,9%
24. E' coinvolto come vorrebbe nelle decisioni che riguardano la cura del Suo familiare?	4,5	1,2	1	5	39	7,7%
Informazioni e coinvolgimento della famiglia	4,6	1,0	1	5	39	5,1%

Figura 37. Distribuzione di frequenza delle risposte alla domanda "Nel corso degli ultimi 6 mesi Le è capitato che i capi di abbigliamento siano stati smarriti, danneggiati o non ben lavati dal servizio lavanderia?"

	n	%
si, spesso	2	5,1%
si, qualche volta	7	17,9%
no, mai	30	76,9%
totale	39	

Figura 38. Distribuzione di frequenza delle risposte alla domanda "Nel corso degli ultimi 6 mesi Le è capitato di trovare la camera non pulita?"

	n	%
si, spesso	1	2,9%
si, qualche volta	-	-
no, mai	34	97,1%
totale	35	

Figura 39. Distribuzione di frequenza delle risposte alla domanda "Negli ultimi 6 mesi Le è capitato che qualcuno del personale dicesse una cosa e un altro una diversa?"

	n	%
si, spesso	-	-
si, qualche volta	1	2,6%
no, mai	37	97,4%
totale	38	

Figura 40. Importanza delle componenti di qualità per il CdS

	media	dev.std.	min	max	N
Servizio di ristorazione	5,0	0,2	4	5	38
Servizio di lavanderia	4,9	0,4	3	5	38
Gestione e comfort degli spazi interni	5,0	0	5	5	38
Facilità di accesso e contatto con la struttura	4,7	0,8	2	5	37
Animazione della struttura	5,0	0	5	5	37
Processi assistenziali di cura	5,0	0	5	5	36
Servizi sanitari	5,0	0	5	5	36
Servizi sociali	5,0	0,2	4	5	35
Personale: attenzione, disponibilità e gentilezza	5,0	0	5	5	35
Informazioni e coinvolgimento della famiglia	4,7	1	1	5	35

Figura 41. Distribuzione di frequenza delle risposte alla domanda "Consiglierebbe ad altri questa struttura assistenziale?"

	n	%
si	23	60,5%
no	4	10,5%
non so	11	28,9%
totale	38	

Figura 42. Soddisfazione complessiva

	media	dev.std.	min	max	N	% giudizi negativi
25. Ritieni che il Suo familiare sia in buone mani?	4,9	0,5	3	5	39	-
26. Secondo Lei la retta pagata per il Suo familiare è adeguata in relazione al servizio offerto dalla struttura?	4,5	0,9	2	5	35	-
28. Quanto si ritiene soddisfatto, globalmente, del livello del servizio fornito da questa struttura?	4,4	0,9	1	5	39	2,6%
30. Secondo Lei, il servizio offerto da questa struttura incide positivamente sulla qualità di vita del Suo familiare?	4,4	1	1	5	39	5,1%

Main partner:



Special partner:

