



INDAGINE DI SODDISFAZIONE DEI FAMILIARI

RISULTATI 2019

Ente: **CASA DI RIPOSO "F.FENZI"**

Centro di Servizi: **CASA DI RIPOSO "F.FENZI"**

Agosto 2019

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	7
c. GESTIONE E COMFORT DEGLI SPAZI INTERNI	8
d. FACILITÀ DI ACCESSO E CONTATTO CON LA STRUTTURA	9
e. ANIMAZIONE DELLA STRUTTURA	9
f. PROCESSI ASSISTENZIALI DI CURA	9
g. SERVIZI SANITARI	10
h. SERVIZI SOCIALI	11
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

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 2019, consentendo una comparazione dei risultati sia con quelli ottenuti dal CdS nella rilevazione del 2018 sia con quelli riferiti all'intero campione di partecipanti all'indagine 2019.

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 2018 e luglio 2019 presso gli Enti aderenti a SENIORnet che hanno utilizzato gli strumenti predisposti ed impiegati nelle precedenti rilevazioni². Complessivamente, alla data di rilascio del presente documento, hanno collaborato all'indagine 26 Enti per un totale di 35 Centri di Servizi presenti in Regione Veneto, arrivando ad una raccolta complessiva di 1.792 questionari (tasso di collaborazione medio: 48%; valore minimo: 14% - valore massimo: 88%).

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 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 2018 – luglio 2019).

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, ...)

² 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 rilevazione del 2018.

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.

2. INFORMAZIONI SULLA RILEVAZIONE

Nuclei:

- 1° piano ovest
- 1° piano est
- 2° piano ovest
- 3° piano ovest
- 3° piano est
- 4° piano ovest
- 4° piano est

n. questionari completati: **87**

- questionari per familiari di ospiti in ricovero non temporaneo: **77**
- questionari per familiari di ospiti in ricovero temporaneo: **10**

Tasso di collaborazione: **37,8%**

Figura 1. Questionari compilati e tasso di collaborazione per nucleo

	n. questionari completati	Tasso di collaborazione
<i>Per ricoveri non temporanei</i>		
1° piano est	1	4,3%
2° piano est	4	19,0%
2° piano ovest	8	15,7%
3° piano est	2	9,1%
3° piano ovest	7	14,6%
n.i. o indicazione generica (est, ovest, 4° piano)	54	-
<i>Per ricoveri temporanei</i>		
1° piano ovest	10	58,8%

Periodo di rilevazione: dal 06/06/2018 al 05/08/2018

Metodologia di somministrazione:

Questionario auto-compilato cartaceo

Modalità di somministrazione del questionario:

Il questionario è stato posizionato sul comodino di ogni ospite e sono stati informati i familiari tramite degli avvisi posizionati sugli ascensori e sulle zone di accesso della struttura. Inoltre tutto il personale è stato informato della somministrazione ed è stato invitato a collaborare e stimolare i familiari affinché lo compilassero.

Modalità di raccolta dei questionari compilati:

La raccolta dei questionari è stata fatta mediante box/contenitore posto di fronte agli uffici delle assistenti sociali. Nella lettera di presentazione è stata specificata la modalità di raccolta.

Modalità di analisi dei questionari:

I questionari sono stati analizzati congiuntamente, senza distinzioni fra familiari di ospiti in ricovero non temporaneo e familiari di ospiti in ricovero temporaneo

3. CARATTERIZZAZIONE DEI RISPONDENTI

Figura 2. Età della persona rispondente:

	CdS		Campione ³	
	n	%	n	%
meno di 50 anni	6	7,2	93	5,9
da 51 a 65 anni	19	22,9	536	33,7
da 66 a 75 anni	13	15,7	257	16,2
oltre i 75 anni	45	54,2	703	44,2
Totale	83	100,0	1589	100,0

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

	CdS		Campione	
	n	%	n	%
meno di sei mesi	23	27,0	281	17,7
da sei mesi a due anni	31	36,5	518	32,6
più di due anni	31	36,5	789	49,7
totale	85	100,0	1588	100,0

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

	CdS		Campione	
	n	%	n	%
tutti i giorni o quasi	60	73,2	775	48,8
1/2 volte alla settimana	16	19,5	642	40,5
almeno 2 volte al mese	4	4,9	117	7,4
1 volta al mese	2	2,4	33	2,1
meno di una volta al mese	0	-	17	1,1
mai	0	-	2	0,1
totale	82	100,0	1586	100,0

³ *Campione*: 1.792 questionari ottenuti da 35 CdS della Regione Veneto appartenenti a 26 diversi Enti che hanno utilizzato lo stesso strumento di rilevazione nel periodo compreso tra i mesi di dicembre 2018 e luglio 2019

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 ⁴
1. I pasti forniti al Suo familiare sono buoni (es. le pietanze sono buone, il cibo cucinato bene, ...)?	3,9	1,0	1	5	77	7,8

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 ⁵	Δ ⁶
1. I pasti forniti al Suo familiare sono buoni (es. le pietanze sono buone, il cibo cucinato bene, ...)?	3,9	4,0	-0,1

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 di trovare le posate e/o le stoviglie del Suo familiare sporche?"

	CdS		Campione	
	n	%	n	%
si, spesso	0	-	11	0,8
si, qualche volta	14	17,9	170	12,0
no, mai	64	82,1	1239	87,2
totale	78	100,0	1420	100,0

⁴ % giudizi negativi corrisponde alla percentuale di familiari che ha fornito un giudizio inferiore al valore 3 sulla scala di valutazione 1-5

⁵ La media del campione è calcolata sull'intero aggregato di casi e non come media delle medie dei singoli CdS

⁶ Valori positivi del Delta sulle medie (Δ) indicano che la performance del CdS è migliore di quella del campione

b. SERVIZIO DI LAVANDERIA

Figura 7. Distribuzione di frequenza delle risposte alla domanda per il CdS ed il Campione "3. 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	6,2	187	11,3
si, qualche volta	34	42,0	595	35,9
no, mai	42	51,9	875	52,8
totale	81	100,0	1657	100,0

Figura 8. Servizio di lavanderia - Sintesi dei risultati per il CdS

	media	dev.std.	min	max	N	% giudizi negativi
4. La biancheria da camera fornita (lenzuola, salviette,...) è pulita e in buone condizioni?	4,5	0,7	2	5	83	1,2

Figura 8.1 Servizio di lavanderia - Valore medio del CdS vs. valore medio del campione e relativo scostamento in valore assoluto (Δ)

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

c. GESTIONE E COMFORT DEGLI SPAZI INTERNI

Figura 9. Distribuzione di frequenza delle risposte alla domanda per il CdS ed il Campione "5. 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	3,6	45	2,6
si, qualche volta	21	25,3	254	14,8
no, mai	59	71,1	1416	82,6
totale	83	100,0	1715	100,0

Figura 10. Gestione e comfort degli spazi interni - Sintesi dei risultati per il CdS

	media	dev.std.	min	max	N	% giudizi negativi
6. La temperatura negli ambienti di questa struttura (camera, spazi comuni, sala da pranzo, ...) è adeguata alle diverse stagioni?	4,1	1,1	1	5	85	10,6
7. La qualità dell'aria (es. odore, areazione, ...) nella struttura è adeguata?	3,8	1,1	1	5	85	12,9
8. 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	0,9	1	5	84	3,6
9. Gli spazi dove può stare con il Suo familiare quando viene a trovarlo sono adeguati (riservati, accoglienti, ..)?	4,3	0,8	2	5	83	2,4
Gestione e comfort degli spazi interni⁷	4,1	0,8	2	5	85	7,1

Figura 10.1 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
6. La temperatura negli ambienti di questa struttura (camera, spazi comuni, sala da pranzo, ...) è adeguata alle diverse stagioni?	4,1	4,3	-0,2
7. La qualità dell'aria (es. odore, areazione, ...) nella struttura è adeguata?	3,8	3,8	-
8. 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	4,3	-0,1
9. Gli spazi dove può stare con il Suo familiare quando viene a trovarlo sono adeguati (riservati, accoglienti, ..)?	4,3	4,1	0,2
Gestione e comfort degli spazi interni	4,1	4,1	-

⁷ Indicatore complessivo calcolato come media degli *item* per il singolo rispondente (non come media delle medie degli *item*)

d. FACILITÀ DI ACCESSO E CONTATTO CON LA STRUTTURA

Figura 11. Facilità di accesso e contatto con la struttura - Sintesi dei risultati per il CdS

	media	dev.std.	min	max	N	% giudizi negativi
10. Gli orari della struttura facilitano la Sua visita al familiare?	4,9	0,5	2	5	85	2,4
11. L'orario di apertura degli uffici della struttura è compatibile con i Suoi orari?	4,2	1,1	1	5	85	7,1
Facilità di accesso e contatto con la struttura	4,5	0,7	1	5	85	2,4

Figura 11.1. 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
10. Gli orari della struttura facilitano la Sua visita al familiare?	4,9	4,6	0,3
11. L'orario di apertura degli uffici della struttura è compatibile con i Suoi orari?	4,2	4,3	-0,1
Facilità di accesso e contatto con la struttura	4,5	4,4	0,1

e. ANIMAZIONE DELLA STRUTTURA

Figura 12. Animazione della struttura - Sintesi dei risultati per il CdS

	media	dev.std.	min	max	N	% giudizi negativi
12. La struttura è vivace (es. si respira un clima sereno, si realizzano feste, attività di socializzazione, ...)?	4,1	1,0	1	5	82	6,1

Figura 12.1 Animazione della struttura - Valore medio del CdS vs. valore medio del campione e relativo scostamento in valore assoluto (Δ)

	Media CdS	Media Campione	Δ
12. La struttura è vivace (es. si respira un clima sereno, si realizzano feste, attività di socializzazione, ...)?	4,1	4,3	-0,2

f. PROCESSI ASSISTENZIALI DI CURA

Figura 13. Distribuzione di frequenza delle risposte alla domanda per il CdS ed il Campione "14. 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	2	2,5	47	2,8
si, qualche volta	21	25,9	411	24,8
no, mai	58	71,6	1198	72,4
totale	81	100,0	1656	100,0

Figura 14. Processi assistenziali di cura - Sintesi dei risultati per il CdS

	media	dev.std.	min	max	N	% giudizi negativi
13. E' contento/a delle cure di base (igiene, aiuto nella somministrazione di cibo, vestirsi) prestate al Suo familiare?	3,9	1,3	1	5	83	14,5
18. La privacy e la dignità del Suo familiare sono rispettate nei processi di cura?	4,5	0,7	2	5	79	1,3
Processi assistenziali di cura	4,1	1,0	1	5	84	9,5

Figura 14.1 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
13. E' contento/a delle cure di base (igiene, aiuto nella somministrazione di cibo, vestirsi) prestate al Suo familiare?	3,9	4,2	-0,3
18. La privacy e la dignità del Suo familiare sono rispettate nei processi di cura?	4,5	4,5	-
Processi assistenziali di cura	4,1	4,3	-0,2

g. SERVIZI SANITARI

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

	media	dev.std.	min	max	N	% giudizi negativi
15. E' contento/a delle cure mediche prestate al Suo familiare?	4,1	0,9	2	5	84	6,0
16. E' contento/a delle cure infermieristiche prestate al Suo familiare?	4,1	1,0	1	5	83	7,2
17. E' contento/a dei processi riabilitativi (fisioterapista, logopedista, ...) prestatati al Suo familiare?	4,0	1,1	1	5	66	6,1
Servizi sanitari	4,1	0,9	1	5	85	9,4

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

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

h. SERVIZI SOCIALI

Figura 16. Servizi sociali - Sintesi dei risultati per il CdS

	media	dev.std.	min	max	N	% giudizi negativi
19. Il servizio sociale (accoglienza, informazioni, pratiche, ...) offerto dalla struttura è adeguato?	4,3	0,9	2	5	83	2,4

Figura 16.1 Servizi sociali - Valore medio del CdS vs. valore medio del campione e relativo scostamento in valore assoluto (Δ)

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

i. PERSONALE

Figura 17. Distribuzione di frequenza delle risposte alla domanda per il CdS ed il Campione "23. 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	9	10,8	48	2,8
si, qualche volta	30	36,2	429	25,5
no, mai	44	53,0	1208	71,7
totale	83	100,0	1685	100,0

Figura 18. Personale - Sintesi dei risultati per il CdS

	media	dev.std.	min	max	N	% giudizi negativi
20. Il personale è attento ai gusti, alle preferenze e alle abitudini degli ospiti?	4,0	1,0	1	5	80	5,0
21. Il personale si rivolge a Lei e al Suo familiare in modo cortese e rispettoso?	4,4	0,9	1	5	83	6,0
Personale	4,2	0,8	2	5	85	8,2

Figura 18.1 Personale - Valore medio del CdS vs. valore medio del campione e relativo scostamento in valore assoluto (Δ)

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

j. INFORMAZIONI E COINVOLGIMENTO DELLA FAMIGLIA

Figura 19. Informazione e coinvolgimento della famiglia - Sintesi dei risultati per il CdS

	media	dev.std.	min	max	N	% giudizi negativi
22. E' facile contattare, incontrare o comunicare con i referenti dei vari servizi?	4,0	1,2	1	5	83	13,3
24. E' informato sulle scelte di cura previste per il Suo familiare?	3,9	1,2	1	5	82	13,4
25. E' coinvolto come vorrebbe nelle decisioni che riguardano la cura del Suo familiare?	4,0	1,1	1	5	81	8,6
Informazioni e coinvolgimento della famiglia	4,0	0,9	1	5	84	10,7

Figura 19.1 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
22. E' facile contattare, incontrare o comunicare con i referenti dei vari servizi?	4,0	4,2	-0,2
24. E' informato sulle scelte di cura previste per il Suo familiare?	3,9	4,1	-0,2
25. E' coinvolto come vorrebbe nelle decisioni che riguardano la cura del Suo familiare?	4,0	4,1	-0,1
Informazioni e coinvolgimento della famiglia	4,0	4,1	-0,1

IN SINTESI...

Figura 20. Riepilogo livello di soddisfazione per le componenti di qualità.

	media	dev.std.	min	max	N	% giudizi negativi
Servizio di ristorazione	3,9	1,0	1	5	77	7,8
Servizio di lavanderia (guardaroba, biancheria da camera,..)	4,5	0,7	2	5	83	1,2
Gestione e comfort degli spazi interni	4,1	0,8	2	5	85	7,1
Facilità di accesso e contatto con la struttura	4,5	0,7	1	5	85	2,4
Animazione della struttura	4,1	1,0	1	5	82	6,1
Processi assistenziali di cura (attività realizzate e privacy)	4,1	1,0	1	5	84	9,5
Servizi sanitari (cure mediche, infermieristiche e processi riabilitativi)	4,1	0,9	1	5	85	9,4
Servizi sociali	4,3	0,9	2	5	83	2,4
Personale: attenzione, disponibilità e gentilezza	4,2	0,8	2	5	85	8,2
Informazioni e coinvolgimento della famiglia	4,0	0,9	1	5	84	10,7

Figura 20.1 Livello di soddisfazione per le componenti di qualità: valore medio del CdS vs. valore medio del campione

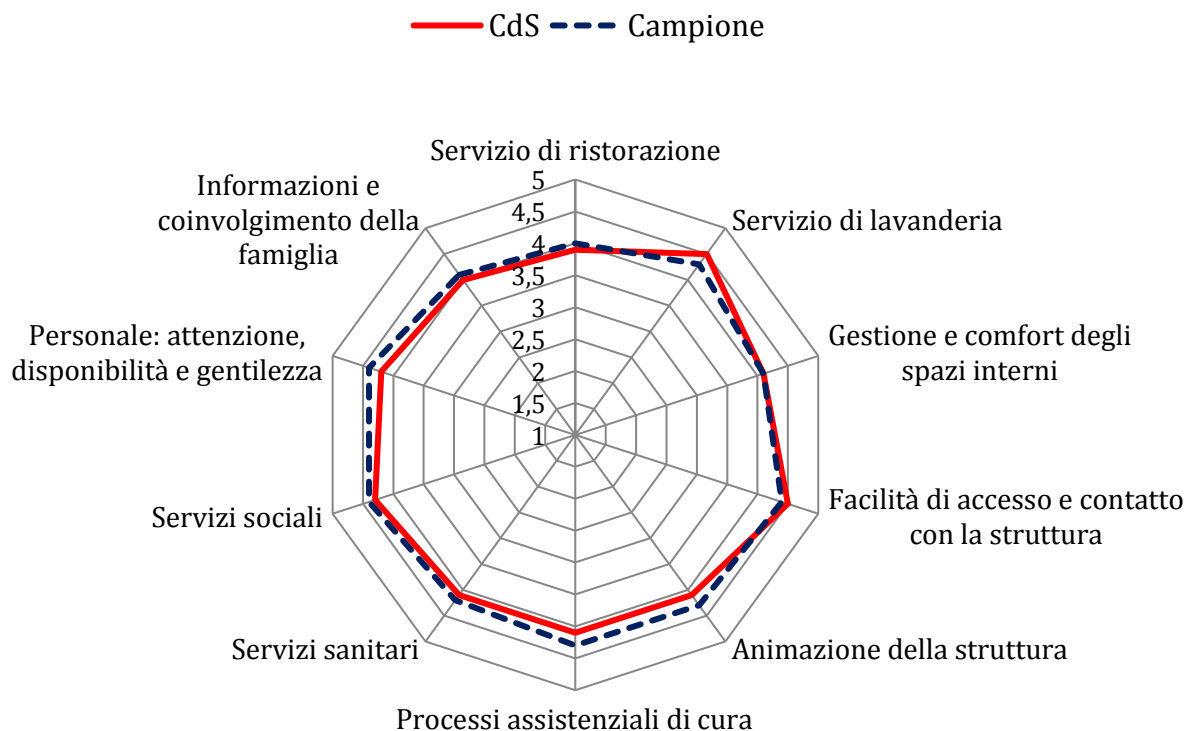


Figura 20.2 Livello di soddisfazione per le componenti di qualità: valore medio del CdS nel 2019 vs valore medio del CdS nel 2018

	Media 2019	Media 2018	Δ^8
Servizio di ristorazione	3,9	3,8	0,1
Servizio di lavanderia (guardaroba, biancheria da camera,..)	4,5	4,2	0,3
Gestione e comfort degli spazi interni	4,1	3,8	0,3
Facilità di accesso e contatto con la struttura	4,5	4,1	0,4
Animazione della struttura	4,1	3,9	0,2
Processi assistenziali di cura (attività realizzate e privacy)	4,1	3,9	0,2
Servizi sanitari (cure mediche, infermieristiche e processi riabilitativi)	4,1	4,0	0,1
Servizi sociali	4,3	3,8	0,5
Personale: attenzione, disponibilità e gentilezza	4,2	4,0	0,2
Informazioni e coinvolgimento della famiglia	4,0	3,6	0,4

Figura 20.3 Livello di soddisfazione per le componenti di qualità: valore medio del CdS nel 2019 vs valore medio del CdS nel 2018



⁸ Valori positivi del Delta sulle medie (Δ) indicano che la performance del CdS nel 2019 è migliorata rispetto al 2018

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

10 questionari di familiari di ospiti in ricovero temporaneo.

Figura 21. Sintesi dei risultati per il CdS

	media	dev.std.	min	max	N	% giudizi negativi
Le informazioni fornite dal personale incontrato al momento dell'inserimento in struttura sono state complete	4,8	0,6	3	5	10	-
Le informazioni fornite dal personale incontrato al momento dell'inserimento in struttura sono state chiare	5,0	-	5	5	10	-
Il personale l'ha accompagnata e aiutata nella fase di inserimento del Suo familiare in struttura	4,6	1,0	2	5	10	10,0
Ora, nel momento della dimissione del Suo familiare, si sente supportato nella transizione da struttura a casa (le sono state fornite informazioni utili, attenzioni da tenere, ...)	4,7	1,0	2	5	9	11,1

Figura 21.1 Valore medio del CdS vs. valore medio del campione e relativo scostamento in valore assoluto (Δ)

	Media CdS	Media Campione ⁹	Δ
Le informazioni fornite dal personale incontrato al momento dell'inserimento in struttura sono state complete	4,8	4,7	0,1
Le informazioni fornite dal personale incontrato al momento dell'inserimento in struttura sono state chiare	5,0	4,7	0,3
Il personale l'ha accompagnata e aiutata nella fase di inserimento del Suo familiare in struttura	4,6	4,6	-
Ora, nel momento della dimissione del Suo familiare, si sente supportato nella transizione da struttura a casa (le sono state fornite informazioni utili, attenzioni da tenere, ...)	4,7	4,6	0,1

⁹ Il campione di ospiti in ricovero temporaneo è costituito di 143 questionari

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	4,4	1,0	1	5	79
Servizio di lavanderia (guardaroba, biancheria da camera,..)	4,4	0,8	2	5	81
Gestione e comfort degli spazi interni	4,3	0,9	2	5	80
Facilità di accesso e contatto con la struttura	4,5	0,8	2	5	82
Animazione della struttura	4,3	1,1	1	5	79
Processi assistenziali di cura (attività realizzate e privacy)	4,4	0,9	1	5	81
Servizi sanitari (cure mediche, infermieristiche e processi riabilitativi)	4,7	0,8	1	5	82
Servizi sociali	4,4	0,9	1	5	80
Personale: attenzione, disponibilità e gentilezza	4,7	0,7	2	5	80
Informazioni e coinvolgimento della famiglia	4,5	0,8	1	5	79

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

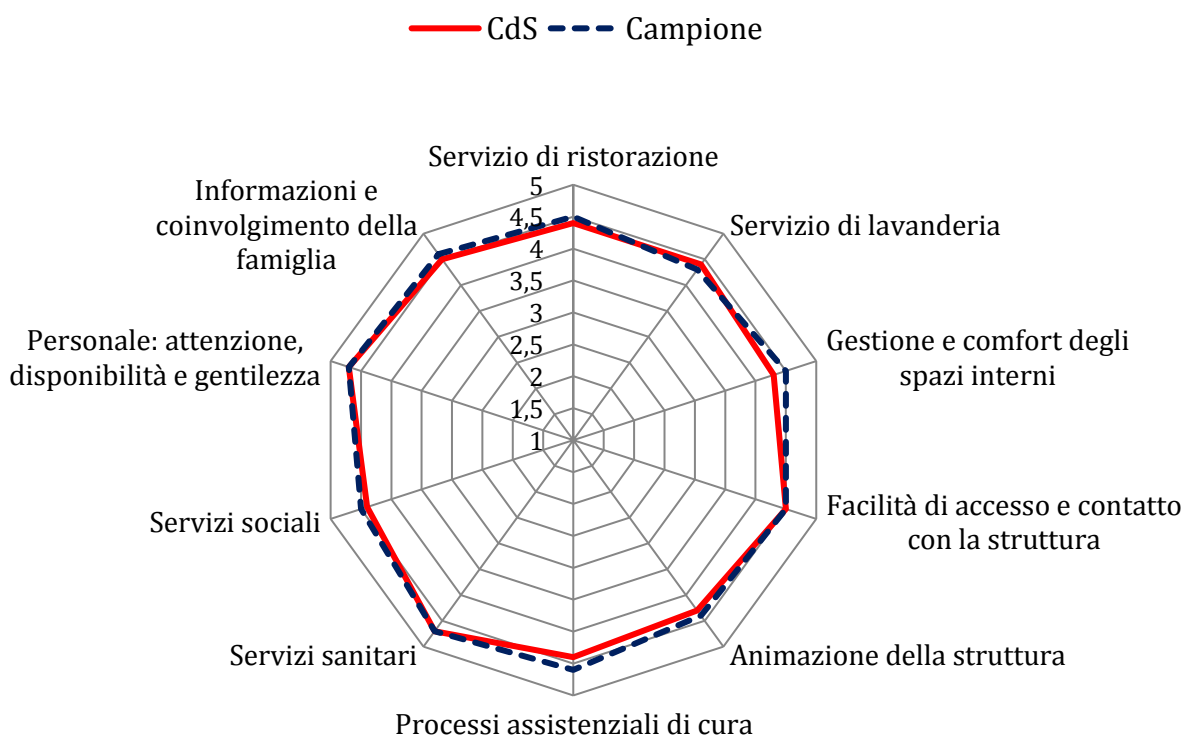


Figura 22.2 Confronto tra importanza e soddisfazione delle componenti di qualità nel CdS

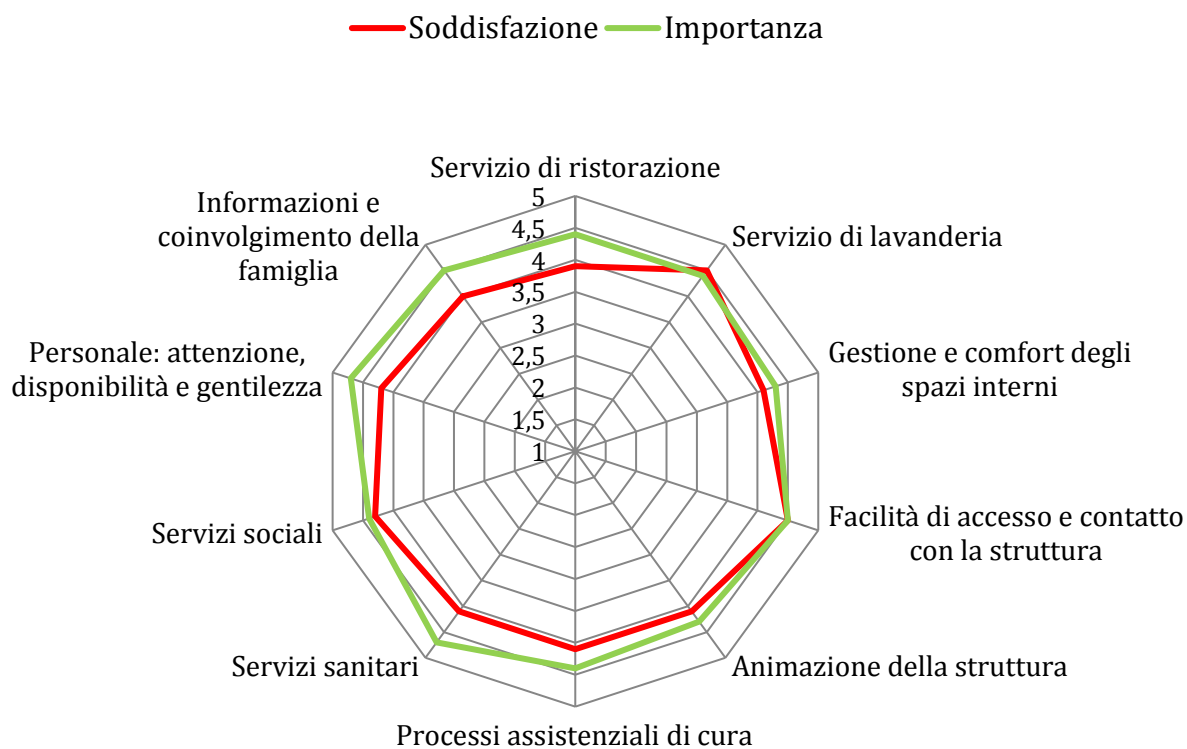
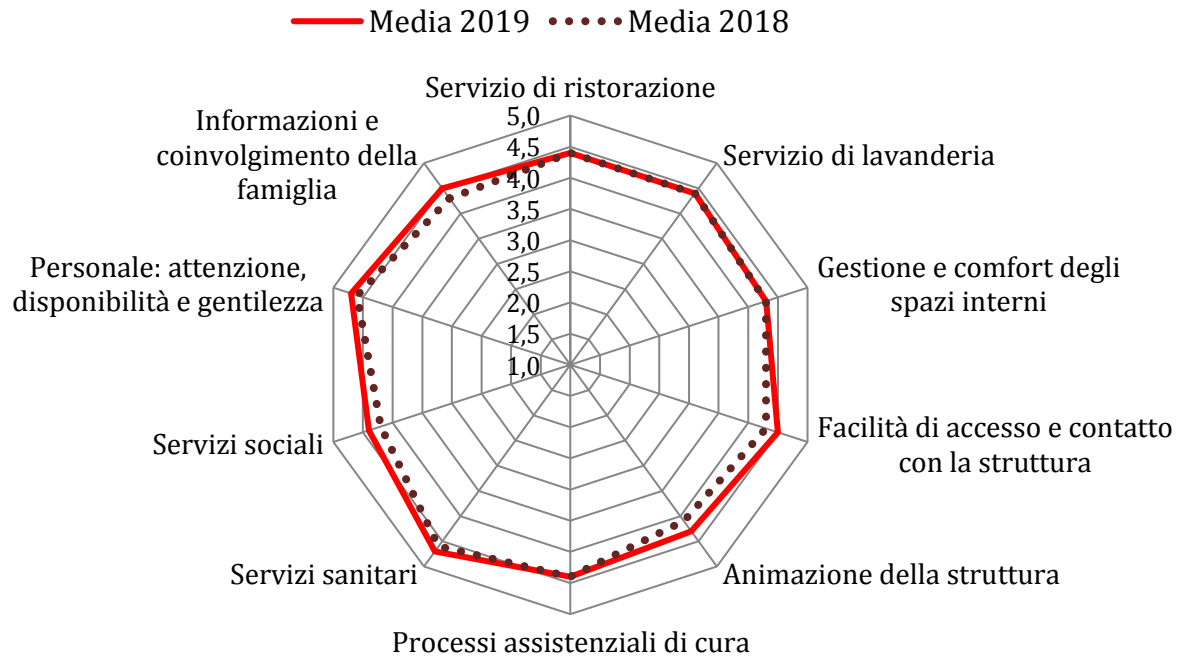


Figura 22.3 Importanza delle componenti di qualità per il CdS: valore medio del CdS nel 2019 vs valore medio del CdS nel 2018

	Media 2019	Media 2018	Δ
Servizio di ristorazione	4,4	4,4	-
Servizio di lavanderia (guardaroba, biancheria da camera,..)	4,4	4,4	-
Gestione e comfort degli spazi interni	4,3	4,3	-
Facilità di accesso e contatto con la struttura	4,5	4,3	0,2
Animazione della struttura	4,3	4,1	0,2
Processi assistenziali di cura (attività realizzate e privacy)	4,4	4,4	-
Servizi sanitari (cure mediche, infermieristiche e processi riabilitativi)	4,7	4,6	0,1
Servizi sociali	4,4	4,2	0,2
Personale: attenzione, disponibilità e gentilezza	4,7	4,6	0,1
Informazioni e coinvolgimento della famiglia	4,5	4,3	0,2

Figura 22.4 Importanza delle componenti di qualità per il CdS: valore medio del CdS nel 2019 vs valore medio del CdS nel 2018



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?	4,1	1,1	1	5	72	6,9
Secondo Lei la retta pagata per il Suo familiare è adeguata in relazione al servizio offerto dalla struttura?	3,5	1,1	1	5	77	15,6

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	1,0	1	5	84	4,8

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	61	75,3	1475	86,2
no	5	6,2	55	3,2
non so	15	18,5	182	10,6
totale	81	100,0	1712	100,0

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	83	7,2

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?	4,1	4,4	-0,3
Secondo Lei la retta pagata per il Suo familiare è adeguata in relazione al servizio offerto dalla struttura?	3,5	3,8	-0,3
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	4,2	-0,1

Figura 27.1 Soddisfazione- valore medio del CdS nel 2019 vs valore medio del CdS nel 2018 e relativo scostamento in valore assoluto (Δ)

	Media 2019	Media 2018	Δ
Ritiene che il Suo familiare sia in buone mani?	4,1	4,1	-
Secondo Lei la retta pagata per il Suo familiare è adeguata in relazione al servizio offerto dalla struttura?	3,5	3,3	0,2
Quanto si ritiene soddisfatto, globalmente, del livello del servizio fornito da questa struttura?	4,0	3,7	0,3
Secondo Lei, il servizio offerto da questa struttura incide positivamente sulla qualità di vita del Suo familiare?	4,1	3,8	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 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=33; 37,9% del totale)

- Servizio di ristorazione:
 - o *Gestione pasti*
 - o *Pasta sempre fredda e poco varia*
- Servizio di lavanderia:
 - o *Lavanderia troppo lenta (15-20 giorni attesa)*
 - o *Servizio lavanderia: consegnato tutto l'abbigliamento in lista e trovato sempre senza maglietta e biancheria per cambio*
- Cura della persona:
 - o *Abbigliamento adeguato alle temperature, più sorveglianza e compagnia ai pazienti*
 - o *Assistenza*
 - o *Attenzione per gli ospiti*
 - o *L'igiene personale, il bagno settimanale non deve essere saltato perché sotto-turno. E porre più attenzione anche alla capigliatura delle persone*
 - o *Le carrozzine da sostituire perché datate*
 - o *Maggiore attenzione agli ospiti per quanto riguarda il rapporto umano e l'aiuto al momento della somministrazione del cibo: molti ospiti sono completamente non autosufficienti, ci vuole tempo e pazienza. Prima che un'azienda è una struttura che si occupa di persone la cui capacità di intendere e volere è molto ridotta se non del tutto assente*
 - o *Scarsa igiene personale, scarsa idratazione*
- Personale:
 - o *Aumento del personale infermieristico e di operatori con esperienza*
 - o *Giudizio negativo per alcuni turni di personale maschile (troppo giovane, poca preparazione, poca esperienza)*
 - o *In certi casi gli operatori sono poco pazienti*
 - o *Organizzazione del personale OSS*
 - o *Personale più professionale, meno assenteista a tutti i livelli*
 - o *Preparazione del personale: 1 est il personale è impreparato e completamente allo sbando, senza nessuna direzione. Consiglio di eliminare l'uso del cellulare al personale in servizio, se non per uso interno. Gli operatori sono molto distratti e perdono il tempo per messaggiare o navigare. Inaccettabile sentirsi dire che c'è poco personale e poi notare questo molto spesso. Vorrei aggiungere che ho colto una sensibile diminuzione di umanità nei confronti di persone ammalate che invece ne hanno molto bisogno. Questo soprattutto nel personale nuovo della cooperativa a parte qualche eccezione, chi non riesce a reagire o ad esprimersi*

è trattato come un oggetto, non come un ammalato fragile da proteggere. Spero davvero che chi di dovere rifletta bene sulle scelte da fare

- Servizi sanitari:
 - *A volte arrivano pillole sbagliate*
 - *Forme di controllo da parte del medico*
 - *Il compito dell'infermiere professionista è preparare i farmaci come già avviene, ma comprende pure la distribuzione evitando inconvenienti perché a volte viene effettuato dall'OSS*
 - *In certe situazioni ci sembrano un po' carenti le prestazioni mediche e infermieristico, e questo nonostante la grande competenza di queste figure professionali*
 - *Processi riabilitativi*
 - *Ridurre il più possibile il cambio del personale di servizio*
 - *Sempre nelle ore notturne quando per qualsiasi motivo il personale infermieristico interviene, è bene che usi più attenzione nel parlare e chiudere le porte*
- Comunicazione:
 - *Coinvolgimento o informazione assistenza medica*
 - *Crediamo manchi un'adeguata informazione di noi familiari riguardo alle condizioni dell'ospite e alle cure che gli vengono prestate*
 - *Meno risposte di convenienza da parte degli addetti*
 - *Salvo lodevoli eccezioni non si parla più, tutti urlano*
- Animazione:
 - *Animazione con gli ospiti*
 - *Attività di animazione in piano o negli spazi comuni*
 - *Attività motoria per tutti coloro che possono svolgerla*
 - *Non lasciare gli ospiti davanti al tavolo da pranzo tutto il pomeriggio ma fornire loro un'attività al piano.*
- Gestione degli spazi:
 - *Mancano spazi verdi*
 - *Temperatura (estiva) degli ambienti; qualità dell'aria e igiene*
- Altro:
 - *Questo questionario è inutile farlo se le cose che si scrivono non vanno mai fatte. Dovete mettere in pratica, non serve sempre scrivere, abbiamo bisogno di fatti per migliorare*
 - *Quando a sera ci ritiriamo sarebbe bene spegnere i televisori o almeno abbassare il volume*

b. Aspetti del servizio particolarmente positivi (numero rispondenti = 30; 34,5% del totale)

- Servizio di ristorazione:
 - *Buone pietanze*
 - *Cibo abbondante e buono*
 - *La varietà del cibo*
- Servizio di lavanderia:
 - *lavanderia*
- Cura della persona:
 - *Igiene*
 - *servizio alla persona*
- Personale:
 - *Cordialità del personale OSS*

- *Da parte di tutto il personale riscontriamo sempre disponibilità e cortesia nei confronti degli ospiti e di noi familiari. Il servizio prestato dagli operatori socio sanitari è, a nostro parere, di buona qualità*
- *Gentilezza, disponibilità da parte di tutti*
- *L'importanza di una coordinatrice efficiente al piano in maniera continuativa*
- *La maggioranza del personale è gentile e disponibile*
- Servizi sanitari:
 - *Incontri con la psicologa*
- Animazione:
 - *Animazione struttura e coinvolgimento ospite*
 - *Attività di intrattenimento*
 - *Attività di volontariato e quelle di gruppo nel salone al piano terra*
 - *Clima accogliente*
 - *Molte iniziative socializzazione*
- Gestione degli spazi:
 - *Buona pulizia degli ambienti*
 - *Le camere ampie*
 - *Porzione di struttura nuova*
 - *Spazi interni ed esterni adeguati*
 - *Spazi puliti e riscaldati adeguatamente*
- Facilità di accesso:
 - *Orari della struttura*
 - *Struttura comoda da raggiungere*
- Altro:
 - *Il servizio bar dove diventa un punto di aggregazione per le varie tipologie di persone*
- Generale:
 - *Complessivamente soddisfatta*

c. Azioni da realizzare per migliorare il servizio (numero rispondenti = 28; 32,2% del totale)

- Servizio di ristorazione:
 - *Cambiare il cibo che il più delle volte fa schifo oppure manca dal piatto...*
- Servizio di lavanderia:
 - *Cambiare lavanderia*
- Cura della persona:
 - *Maggior possibilità/disponibilità ad accompagnare in bagno*
- Personale:
 - *Addestramento del personale di servizio*
 - *Aumentare il personale OSS per permettere una assistenza migliore, più amorevole un'attenzione più capillare per evitare episodi che creano disagio all'ospite*
 - *Formare o organizzare meglio il personale (+ coordinazione)*
 - *Gratificare il personale*
 - *Il personale deve essere più preparato, eliminare uso cellulare personale, che provoca distrazione*
 - *Nel reparto II ovest ci vuole più sorveglianza, più personale, perché ci sono pazienti molto difficili da gestire che possono involontariamente recare danni agli altri*
 - *Turnare il personale giovane con persone esperte e più donne meno uomini*

- Servizi sanitari:
 - *Più visite e informazioni da parte del medico*
 - *Riunioni periodiche con tutte le figure (psicologo, assistenti sociali, medico, infermieri, coordinatore) per fare il punto della situazione del singolo paziente. Esami controllo generici e/o specifici almeno ogni tre mesi*
 - *Se possibile potrebbe essere incrementata la frequenza con cui vengono effettuati controlli ed interventi sugli ospiti da parte di medici e infermieri. Aumentare se possibile le sedute di fisioterapia, fondamentali per il mantenimento della salute degli ospiti con difficoltà motorie e ancora più importanti per gli ospiti allettati.*
- Comunicazione:
 - *Cercare di fare in modo che i familiari vengano messi al corrente degli eventuali cambiamenti dello stato di salute dell'ospite loro congiunto soprattutto quando si tratta di variazioni di una certa rilevanza*
- Animazione:
 - *Passeggiate, attività organizzate in giardino*
 - *Potenziare il numero di animatori esistenti*
 - *Realizzare delle uscite esterne tipo mercato del venerdì o similari*
 - *Sarebbe bello vicino al parcheggio coltivare insieme fiori e verdure, aggiustando naturalmente rendendo praticabile anche alle carrozzelle la discesa di collegamento*
 - *Spesso sento il bisogno di più tranquillità, di silenzio. Nell'animazione avrei desiderio di sentire gente adulta che recita (teatro) e canti magari operette...*
- Gestione degli spazi:
 - *Mettere l'aria condizionata nel III piano*

- Animazione:
 - *la televisione sempre accesa*
 - *qualunque animazione per socializzare va bene dal canto, musica, tombola, lettura, gioco*
- Gestione degli spazi:
 - *installare aspiratori nei bagni senza finestra (come da norma)*
 - *meno odore nei corridoi*
 - *servizi igienici più facili da utilizzare (migliore accessibilità)*
 - *manca parcheggio adeguato per carico pazienti quando vengono portati a casa*
 - *pitturare i muri*
- Altro:
 - *Apertura bar anche la domenica*
- Generale:
 - *consigli si possono anche dare ma essendo una struttura con molte professionalità credo che la soluzione vada trovata all'interno e magari confrontandosi con altre strutture*
 - *si può fare meglio*
 - *solo una comunità familiare può sopperire le carenze affettive conseguente il ricovero*

Main partner:



Special partner:

