

# INDAGINE DI SODDISFAZIONE DEI FAMILIARI RISULTATI 2016

Ente: **I.P.A.B. CASA DI RIPOSO E CENTRO DIURNO “GINO E PIERINA MARANI”**

Centro di Servizi: **I.P.A.B. CASA DI RIPOSO E CENTRO DIURNO “GINO E PIERINA MARANI” (sede di Villorba, Povegliano, Paese)**

## 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.....   | 13 |
| 5. INSERIMENTO E DIMISSIONE DELL'OSPITE DALLA STRUTTURA (solo per ricoveri temporanei)..... | 14 |
| 6. IMPORTANZA ATTRIBUITA ALLE COMPONENTI DI QUALITÀ.....                                    | 15 |
| 7. SODDISFAZIONE COMPLESSIVA.....   | 17 |
| 8. COMMENTI.....  | 19 |

## 1. PREMESSA

---

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

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

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

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

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

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

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

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

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

---

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

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

Il questionario rileva i seguenti elementi:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

## 2. INFORMAZIONI SULLA RILEVAZIONE

---

Sedi:

- Paese
- Povegliano
- Villorba

n. questionari completati: **74<sup>2</sup>**

- questionari per familiari di ospiti in ricovero non temporaneo: 67
- questionari per familiari di ospiti in ricovero temporaneo: 7

Tasso di collaborazione: **29%** (*calcolato solo per i ricoveri non temporanei*)

Figura 1. Questionari compilati e tasso di collaborazione per sede

|  | n. questionari completati | Tasso di collaborazione |
|--|---------------------------|-------------------------|
| <i>Per ospiti in ricovero non temporaneo</i> |                           |                         |
| Paese  | 26                        | 40%                     |
| Povegliano                                   | 8                         | 31%                     |
| Villorba                                     | 30                        | 22%                     |
| n.i.   | 3                         |                         |
| <i>Per ospiti in ricovero temporaneo</i>     |                           |                         |
| Paese  | 1                         | 25%                     |
| Villorba                                     | 6                         | *                       |

\* *Informazione sul numero di questionari distribuiti ai familiari di ospiti in ricovero temporaneo nella sede di Villorba non disponibile*

Periodo di rilevazione:

- Familiari di ospiti in ricovero non temporaneo: dal 01/03/2016 al 30/04/2016
- Familiari di ospiti in ricovero temporaneo: dal 01/10/2015 al 30/04/2016

Metodologia di somministrazione:

questionario auto-compilato cartaceo

Modalità di somministrazione del questionario:

Ai familiari di ospiti in ricovero non temporaneo: questionari inviato via posta o e-mail allegato a comunicazioni economiche (fattura, aumento retta, ...).  
Ai familiari di ospiti in ricovero temporaneo: questionario consegnato ai familiari alcuni giorni prima della dimissione dell'ospite dalla struttura.

---

<sup>2</sup> Non sono stati considerati 2 questionari relativi a utenti del Centro Diurno.

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 <sup>3</sup> |       |
|-----------------|-----------|-------|-----------------------|-------|
|                 | n         | %     | n                     | %     |
| meno di 50 anni | 4         | 5,6%  | 77                    | 8,2%  |
| da 51 a 65 anni | 24        | 33,3% | 261                   | 27,9% |
| da 66 a 75 anni | 13        | 18,1% | 139                   | 14,9% |
| oltre i 75 anni | 31        | 43,1% | 459                   | 49,0% |
| <b>Totale</b>   | <b>72</b> |       | <b>936</b>            |       |

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

|                        | CdS       |       | Campione   |       |
|------------------------|-----------|-------|------------|-------|
|                        | n         | %     | n          | %     |
| meno di sei mesi       | 16        | 22,5% | 167        | 17,7% |
| da sei mesi a due anni | 29        | 40,8% | 322        | 34,1% |
| più di due anni        | 26        | 36,6% | 454        | 48,1% |
| <b>totale</b>          | <b>71</b> |       | <b>943</b> |       |

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

|                           | CdS       |       | Campione   |       |
|---------------------------|-----------|-------|------------|-------|
|                           | n         | %     | n          | %     |
| tutti i giorni o quasi    | 34        | 49,3% | 433        | 47,4% |
| 1/2 volte alla settimana  | 31        | 44,9% | 363        | 39,8% |
| almeno 2 volte al mese    | 1         | 1,4%  | 67         | 7,3%  |
| 1 volta al mese           | 1         | 1,4%  | 16         | 1,8%  |
| meno di una volta al mese | 1         | 1,4%  | 16         | 1,8%  |
| mai                       | 1         | 1,4%  | 18         | 2,0%  |
| <b>totale</b>             | <b>69</b> |       | <b>913</b> |       |

---

<sup>3</sup> Campione: 1.014 questionari ottenuti da 18 CdS della Regione Veneto appartenenti a 15 diversi Enti che hanno utilizzato lo stesso strumento di rilevazione nel periodo compreso tra i mesi di ottobre 2015 ed aprile 2016

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

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

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

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

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

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

##### a. SERVIZIO DI RISTORAZIONE

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

|  | media | dev.std. | min | max | N  | % giudizi negativi <sup>4</sup> |
|--|-------|----------|-----|-----|----|---------------------------------|
| 1. I pasti forniti al Suo familiare sono buoni (es. le pietanze sono buone, il cibo cucinato bene, ...)? | 3,7   | 1,1      | 1   | 5   | 73 | 15,1%                           |

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

|  | Media CdS | Media Campione <sup>5</sup> | $\Delta$ <sup>6</sup> |
|--|-----------|-----------------------------|-----------------------|
| 1. I pasti forniti al Suo familiare sono buoni (es. le pietanze sono buone, il cibo cucinato bene, ...)? | 3,7       | 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        | 8         | 11,8% | 79         | 8,8%  |
| si, qualche volta | 27        | 39,7% | 330        | 36,7% |
| no, mai           | 33        | 48,5% | 490        | 54,5% |
| <b>totale</b>     | <b>68</b> |       | <b>899</b> |       |

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

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

<sup>6</sup> Valori positivi del Delta sulle medie ( $\Delta$ ) indicano che la performance del CdS è migliore di quella del campione

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

|  | media | dev.std. | min | max | N  | % giudizi negativi |
|--|-------|----------|-----|-----|----|--------------------|
| 3. La biancheria da camera fornita (lenzuola, salviette,...) è pulita e in buone condizioni? | 4,6   | 0,7      | 2   | 5   | 70 | 1,4%               |

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

|  | Media CdS | Media Campione | $\Delta$ |
|--|-----------|----------------|----------|
| 3. La biancheria da camera fornita (lenzuola, salviette,...) è pulita e in buone condizioni? | 4,6       | 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        | -         | -     | 14         | 1,5%  |
| si, qualche volta | 7         | 10,3% | 136        | 14,8% |
| no, mai           | 61        | 89,7% | 770        | 83,7% |
| <b>totale</b>     | <b>68</b> |       | <b>920</b> |       |

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

|  | media      | dev.std.   | min      | max      | N         | % giudizi negativi |
|--|------------|------------|----------|----------|-----------|--------------------|
| 5. La temperatura negli ambienti di questa struttura (camera, spazi comuni, sala da pranzo, ...) è adeguata alle diverse stagioni?                 | 4,4        | 0,9        | 1        | 5        | 74        | 4,1%               |
| 6. La qualità dell'aria (es. odore, areazione, ...) nella struttura è adeguata?  | 3,9        | 1,1        | 1        | 5        | 74        | 10,8%              |
| 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, ..)? | 4,5        | 0,7        | 3        | 5        | 74        | -                  |
| 8. Gli spazi dove può stare con il Suo familiare quando viene a trovarlo sono adeguati (riservati, accoglienti, ..)?                               | 4,0        | 1,1        | 1        | 5        | 73        | 9,6%               |
| <b>Gestione e comfort degli spazi interni<sup>7</sup></b>  | <b>4,2</b> | <b>0,8</b> | <b>2</b> | <b>5</b> | <b>74</b> | <b>6,8%</b>        |

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

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

|   | Media CdS  | Media Campione | $\Delta$ |
|---|------------|----------------|----------|
| 5. La temperatura negli ambienti di questa struttura (camera, spazi comuni, sala da pranzo, ...) è adeguata alle diverse stagioni?                  | 4,4        | 4,4            | -        |
| 6. La qualità dell'aria (es. odore, areazione, ... ) nella struttura è adeguata?  | 3,9        | 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, ...)? | 4,5        | 4,3            | 0,2      |
| 8. Gli spazi dove può stare con il Suo familiare quando viene a trovarlo sono adeguati (riservati, accoglienti, ...)?                               | 4,0        | 4,1            | -0,1     |
| <b>Gestione e comfort degli spazi interni</b>   | <b>4,2</b> | <b>4,2</b>     | <b>-</b> |

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

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

|   | media      | dev.std.   | min      | max      | N         | % giudizi negativi |
|---|------------|------------|----------|----------|-----------|--------------------|
| 9. Gli orari della struttura facilitano la Sua visita al familiare?                   | 4,8        | 0,4        | 3        | 5        | 73        | -                  |
| 10. L'orario di apertura degli uffici della struttura è compatibile con i Suoi orari? | 4,3        | 0,9        | 2        | 5        | 73        | 4,1%               |
| <b>Facilità di accesso e contatto con la struttura</b>                                | <b>4,5</b> | <b>0,6</b> | <b>3</b> | <b>5</b> | <b>73</b> | <b>-</b>           |

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

|   | Media CdS  | Media Campione | $\Delta$   |
|---|------------|----------------|------------|
| 9. Gli orari della struttura facilitano la Sua visita al familiare?                   | 4,8        | 4,7            | 0,1        |
| 10. L'orario di apertura degli uffici della struttura è compatibile con i Suoi orari? | 4,3        | 4,2            | 0,1        |
| <b>Facilità di accesso e contatto con la struttura</b>                                | <b>4,5</b> | <b>4,4</b>     | <b>0,1</b> |

## e. ANIMAZIONE DELLA STRUTTURA

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

|  | media | dev.std. | min | max | N  | % giudizi negativi |
|--|-------|----------|-----|-----|----|--------------------|
| 11. La struttura è vivace (es. si respira un clima sereno, si realizzano feste, attività di socializzazione, ...)? | 4,5   | 0,7      | 3   | 5   | 74 | -                  |

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

|  | Media CdS | Media Campione | $\Delta$ |
|--|-----------|----------------|----------|
| 11. La struttura è vivace (es. si respira un clima sereno, si realizzano feste, attività di socializzazione, ...)? | 4,5       | 4,4            | 0,1      |

## f. PROCESSI ASSISTENZIALI DI CURA

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

|                   | CdS       |       | Campione   |       |
|-------------------|-----------|-------|------------|-------|
|                   | n         | %     | n          | %     |
| si, spesso        | 3         | 4,2%  | 23         | 2,5%  |
| si, qualche volta | 13        | 18,3% | 184        | 19,9% |
| no, mai           | 55        | 77,5% | 719        | 77,6% |
| <b>totale</b>     | <b>71</b> |       | <b>926</b> |       |

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

|  | media      | dev.std.   | min      | max      | N         | % giudizi negativi |
|--|------------|------------|----------|----------|-----------|--------------------|
| 12. E' contento/a delle cure di base (igiene, aiuto nella somministrazione di cibo, vestirsi) prestate al Suo familiare? | 4,3        | 1,0        | 1        | 5        | 73        | 8,2%               |
| 17. La privacy e la dignità del Suo familiare sono rispettate nei processi di cura?                                      | 4,5        | 0,8        | 1        | 5        | 72        | 2,8%               |
| <b>Processi assistenziali di cura</b>  | <b>4,4</b> | <b>0,8</b> | <b>1</b> | <b>5</b> | <b>74</b> | <b>6,8%</b>        |

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

|  | Media CdS  | Media Campione | $\Delta$ |
|--|------------|----------------|----------|
| 12. E' contento/a delle cure di base (igiene, aiuto nella somministrazione di cibo, vestirsi) prestate al Suo familiare? | 4,3        | 4,3            | -        |
| 17. La privacy e la dignità del Suo familiare sono rispettate nei processi di cura?                                      | 4,5        | 4,4            | 0,1      |
| <b>Processi assistenziali di cura</b>  | <b>4,4</b> | <b>4,4</b>     | <b>-</b> |

## g. SERVIZI SANITARI

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

|  | media      | dev.std.   | min      | max      | N         | % giudizi negativi |
|--|------------|------------|----------|----------|-----------|--------------------|
| 14. E' contento/a delle cure mediche prestate al Suo familiare?  | 4,4        | 0,9        | 1        | 5        | 74        | 4,1%               |
| 15. E' contento/a delle cure infermieristiche prestate al Suo familiare?                                     | 4,4        | 0,9        | 1        | 5        | 74        | 5,4%               |
| 16. E' contento/a dei processi riabilitativi (fisioterapista, logopedista, ...) prestatati al Suo familiare? | 4,2        | 1,2        | 1        | 5        | 69        | 13,0%              |
| <b>Servizi sanitari</b>  | <b>4,3</b> | <b>0,9</b> | <b>1</b> | <b>5</b> | <b>74</b> | <b>8,1%</b>        |

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

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

## h. SERVIZI SOCIALI

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

|  | media | dev.std. | min | max | N  | % giudizi negativi |
|--|-------|----------|-----|-----|----|--------------------|
| 18. Il servizio sociale (accoglienza, informazioni, pratiche, ...) offerto dalla struttura è adeguato? | 4,5   | 0,8      | 1   | 5   | 74 | 2,7%               |

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

|  | Media CdS | Media Campione | $\Delta$ |
|--|-----------|----------------|----------|
| 18. Il servizio sociale (accoglienza, informazioni, pratiche, ...) offerto dalla struttura è adeguato? | 4,5       | 4,4            | 0,1      |

## 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        | -         | -     | 28         | 2,9%  |
| si, qualche volta | 14        | 20,0% | 219        | 22,9% |
| no, mai           | 56        | 80,0% | 709        | 74,2% |
| <b>totale</b>     | <b>70</b> |       | <b>956</b> |       |

Figura 17. Personale - Sintesi dei risultati per il CdS

|   | media      | dev.std.   | min      | max      | N         | % giudizi negativi |
|---|------------|------------|----------|----------|-----------|--------------------|
| 19. Il personale è attento ai gusti, alle preferenze e alle abitudini degli ospiti? | 4,3        | 0,9        | 1        | 5        | 74        | 4,1%               |
| 20. Il personale si rivolge a Lei e al Suo familiare in modo cortese e rispettoso?  | 4,5        | 0,9        | 1        | 5        | 74        | 4,1%               |
| <b>Personale</b>  | <b>4,4</b> | <b>0,8</b> | <b>1</b> | <b>5</b> | <b>74</b> | <b>5,4%</b>        |

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

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

## j. INFORMAZIONI E COINVOLGIMENTO DELLA FAMIGLIA

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

|  | media      | dev.std.   | min      | max      | N         | % giudizi negativi |
|--|------------|------------|----------|----------|-----------|--------------------|
| 23. E' informato sulle scelte di cura previste per il Suo familiare?                     | 4,3        | 0,9        | 2        | 5        | 74        | 8,1%               |
| 24. E' coinvolto come vorrebbe nelle decisioni che riguardano la cura del Suo familiare? | 4,3        | 1,0        | 1        | 5        | 73        | 6,8%               |
| <b>Informazioni e coinvolgimento della famiglia</b>                                      | <b>4,3</b> | <b>0,9</b> | <b>2</b> | <b>5</b> | <b>74</b> | <b>5,4%</b>        |

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

|  | Media CdS | Media Campione | $\Delta$ |
|--|-----------|----------------|----------|
| 23. E' informato sulle scelte di cura previste per il Suo familiare?                     | 4,3       | 4,1            | 0,2      |
| 24. E' coinvolto come vorrebbe nelle decisioni che riguardano la cura del Suo familiare? | 4,3       | 4,1            | 0,2      |

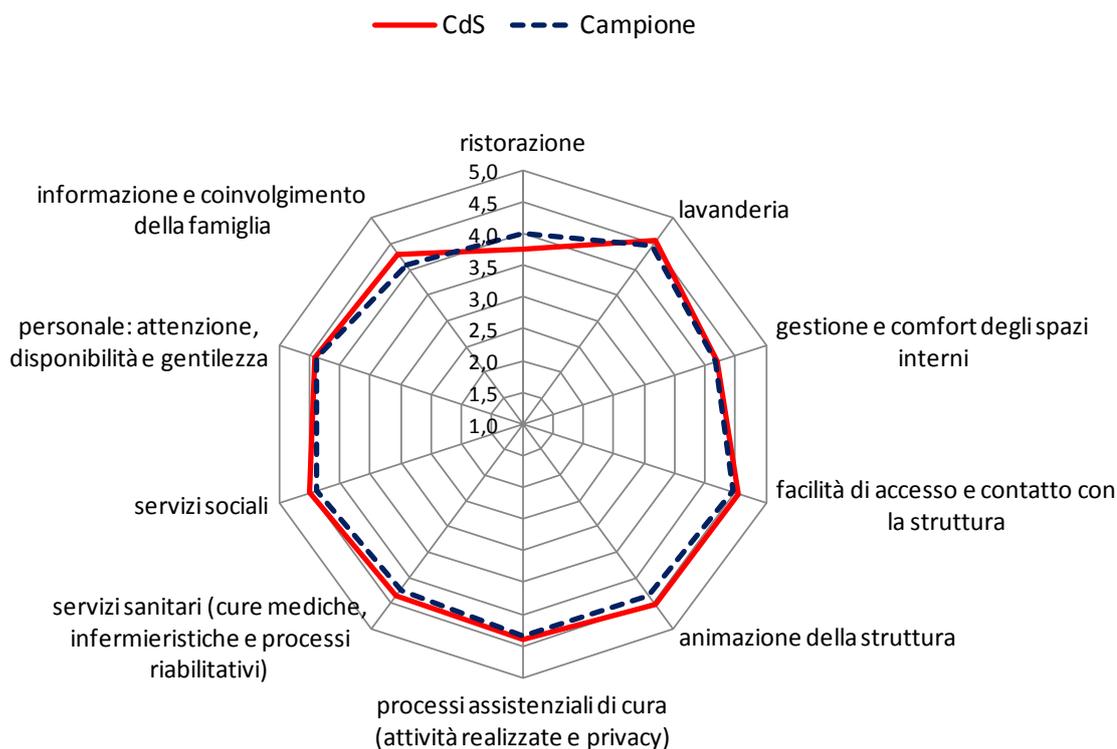
|  |     |     |     |
|--|-----|-----|-----|
| Informazioni e coinvolgimento della famiglia | 4,3 | 4,1 | 0,2 |
|--|-----|-----|-----|

## IN SINTESI...

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

|  | media | dev.std. | min | max | N  | % giudizi negativi |
|--|-------|----------|-----|-----|----|--------------------|
| Servizio di ristorazione   | 3,7   | 1,1      | 1   | 5   | 73 | 15,1%              |
| Servizio di lavanderia (guardaroba, biancheria da camera,..)               | 4,6   | 0,7      | 2   | 5   | 70 | 1,4%               |
| Gestione e comfort degli spazi interni                                     | 4,2   | 0,8      | 2   | 5   | 74 | 6,8%               |
| Facilità di accesso e contatto con la struttura                            | 4,5   | 0,6      | 3   | 5   | 73 | -                  |
| Animazione della struttura   | 4,5   | 0,7      | 3   | 5   | 74 | -                  |
| Processi assistenziali di cura (attività realizzate e privacy)             | 4,4   | 0,8      | 1   | 5   | 74 | 6,8%               |
| Servizi sanitari (cure mediche, infermieristiche e processi riabilitativi) | 4,3   | 0,9      | 1   | 5   | 74 | 8,1%               |
| Servizi sociali  | 4,5   | 0,8      | 1   | 5   | 74 | 2,7%               |
| Personale: attenzione, disponibilità e gentilezza                          | 4,4   | 0,8      | 1   | 5   | 74 | 5,4%               |
| Informazioni e coinvolgimento della famiglia                               | 4,3   | 0,9      | 2   | 5   | 74 | 5,4%               |

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)

7 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   | 3,9   | 1,1      | 2   | 5   | 7 | 14,3%              |
| Le informazioni fornite dal personale incontrato al momento dell'inserimento in struttura sono state chiare   | 4,1   | 0,4      | 4   | 5   | 7 | -                  |
| Il personale l'ha accompagnata e aiutata nella fase di inserimento del Suo familiare in struttura   | 3,7   | 0,8      | 3   | 5   | 7 | -                  |
| 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, ... ) | 4,0   | 1,0      | 2   | 5   | 7 | 14,3%              |

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

|   | Media CdS | Media Campione <sup>8</sup> | $\Delta$ |
|---|-----------|-----------------------------|----------|
| Le informazioni fornite dal personale incontrato al momento dell'inserimento in struttura sono state complete   | 3,9       | 4,3                         | -0,4     |
| Le informazioni fornite dal personale incontrato al momento dell'inserimento in struttura sono state chiare   | 4,1       | 4,5                         | -0,4     |
| Il personale l'ha accompagnata e aiutata nella fase di inserimento del Suo familiare in struttura   | 3,7       | 4,4                         | -0,7     |
| 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, ... ) | 4,0       | 4,2                         | -0,2     |

<sup>8</sup> Il campione di ospiti in ricovero temporaneo è costituito di 50 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   | 4,5   | 0,8      | 1   | 5   | 70 |
| Servizio di lavanderia (guardaroba, biancheria da camera,..)               | 4,2   | 1,1      | 1   | 5   | 70 |
| Gestione e comfort degli spazi interni                                     | 4,4   | 0,9      | 1   | 5   | 69 |
| Facilità di accesso e contatto con la struttura                            | 4,6   | 0,6      | 2   | 5   | 70 |
| Animazione della struttura   | 4,5   | 0,8      | 2   | 5   | 71 |
| Processi assistenziali di cura (attività realizzate e privacy)             | 4,7   | 0,7      | 2   | 5   | 70 |
| Servizi sanitari (cure mediche, infermieristiche e processi riabilitativi) | 4,8   | 0,7      | 1   | 5   | 72 |
| Servizi sociali  | 4,5   | 0,7      | 2   | 5   | 71 |
| Personale: attenzione, disponibilità e gentilezza                          | 4,9   | 0,5      | 1   | 5   | 72 |
| Informazioni e coinvolgimento della famiglia                               | 4,7   | 0,6      | 2   | 5   | 72 |

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

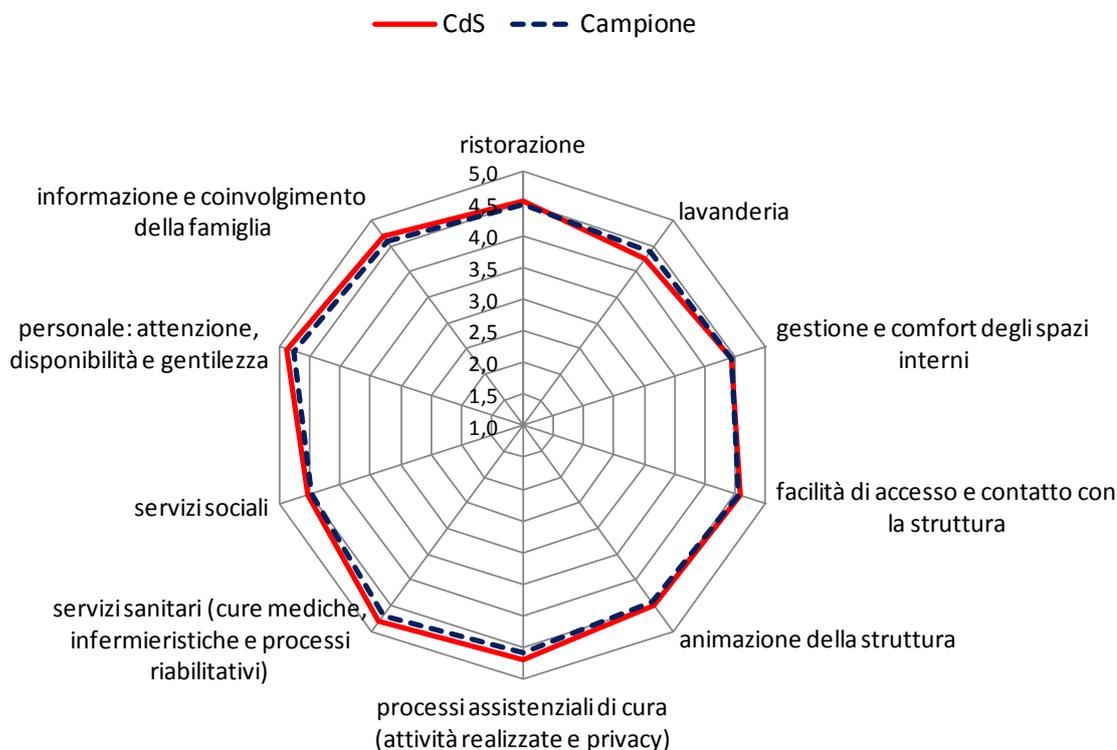
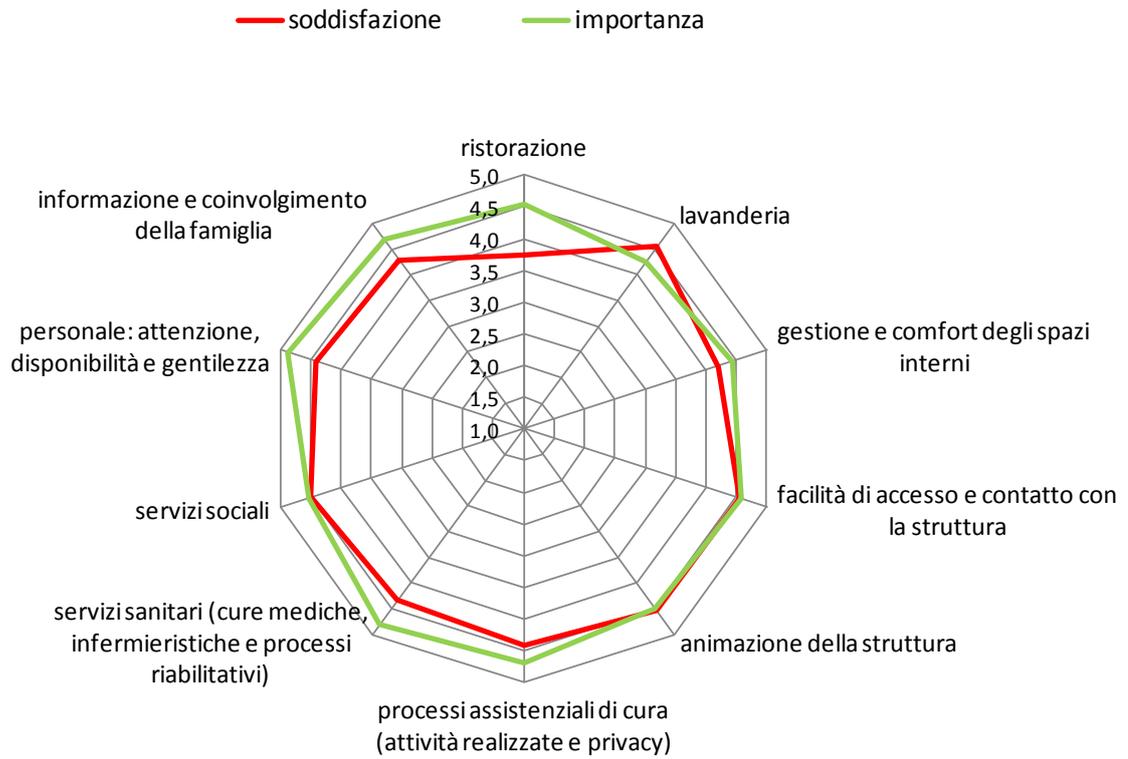


Figura 22.2 Confronto tra importanza e soddisfazione delle componenti di qualità nel CdS



## 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?   | 4,6   | 0,7      | 1   | 5   | 73 | 2,7%               |
| Secondo Lei la retta pagata per il Suo familiare è adeguata in relazione al servizio offerto dalla struttura? | 3,9   | 1,1      | 1   | 5   | 72 | 11,1%              |

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 |
|-------|----------|-----|-----|----|--------------------|
| 4,3   | 0,8      | 1   | 5   | 73 | 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            | 65        | 89,0% | 835        | 85,3% |
| no            | 3         | 4,1%  | 32         | 3,3%  |
| non so        | 5         | 6,8%  | 112        | 11,4% |
| <b>totale</b> | <b>73</b> |       | <b>979</b> |       |

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

| media | dev.std. | min | max | N  | % giudizi negativi |
|-------|----------|-----|-----|----|--------------------|
| 4,4   | 0,9      | 1   | 5   | 73 | 4,1%               |

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

|  | Media CdS | Media Campione | $\Delta$ |
|--|-----------|----------------|----------|
| Ritiene che il Suo familiare sia in buone mani?  | 4,6       | 4,5            | 0,1      |
| 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?                  | 4,3       | 4,2            | 0,1      |
| Secondo Lei, il servizio offerto da questa struttura incide positivamente sulla qualità di vita del Suo familiare? | 4,4       | 4,3            | 0,1      |



## 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=28)

- Ristorazione:
  - o *ristorazione; servizio di ristorazione*
  - o *curare la qualità del cibo*
  - o *pietanze migliori e diversificate*
  - o *variare di più servizio ristorazione; variare il menù*
  - o *maggiore attenzione sul cibo: yogurt servito freddo come il prosciutto*
  - o *il cibo non è quasi mai caldo*
  - o *propongo la possibilità di poter acquistare qualche alternativa ai pasti esempio confezioni sigillate di prosciutto o formaggi di qualità superiori a quelli somministrati ai pasti*
  - o *mancano vassoi adeguati per pranzo a letto*
- Personale:
  - o *aumentare il numero del personale*
  - o *poco personale, quindi necessariamente frettoloso con i pazienti*
  - o *le OSS dovrebbero avere più tempo per allettare gli ospiti dopo il pranzo*
  - o *personale un po' scarso in momenti critici (pasti sera) per cui si mette a rischio la sicurezza degli ospiti data la loro imprevedibilità*
  - o *personale (OSS, infermieri) un po' più sorridenti e accoglienti, solo pochi lo sono soprattutto con gli ospiti...*
  - o *più attenzione disponibilità e gentilezza da parte del personale*
  - o *OSS, infermieristico e medico più presente*
- Comunicazione:
  - o *ricevere per più ore anche nel pomeriggio; i vari responsabili si trovano spesso solo la mattina e non tutti i giorni (fisioterapista, logopedista...)*
  - o *gli aspetti esteriori non interessano il familiare ma importante avere una persona idonea che vigili, aiuti, parli con gli ospiti e anche con i familiari*
- Servizio di lavanderia:
  - o *servizio lavanderia*
  - o *più attenzione e cura agli indumenti*
  - o *la cura dei capi da vestire del degente (es. smarrire la biancheria, il vestiario)*
  - o *il servizio lavanderia: sono andate perdute tutte le camicie da notte*
  - o *la biancheria intima non è stirata per niente*
  - o *da cambiare servizio lavanderia: non sono contenta della biancheria sintetica e del lavaggio migliore biancheria cotone*
  - o *molto carente per vari aspetti l'attuale servizio di lavanderia*

- *non lasciare sprovvisti i bagni delle camere per più giorni degli asciugamani*
- Gestione degli spazi:
  - *gestione e comfort degli spazi interni*
  - *sala da pranzo nucleo A*
  - *spazi comuni e spazi per poter parlare con il familiare praticamente inesistenti*
  - *non ci sono spazi adeguati ai familiari*
  - *aprire il cancelletto di accesso al parco di via Panizza*
  - *sfruttare con tavoli e ombrelloni il giardino*
  - *accesso per entrata in struttura con apertura cancello con più tempo in spazi con appositi cancelli*
  - *tende esterne da sostituire*
  - *sedie e poltrone per relax*
  - *il cambio di aria "salone centrale" dove c'è la tv*
  - *più pulizia meno odori*
- Servizi:
  - *il servizio sanitario*
  - *servizio fisioterapia*
  - *scarsa l'assistenza di supporto psicologico limitata a poche ore*
- Attività:
  - *stimolare maggiormente le persone con difficoltà cognitiva e in modo individuale*
- Cura della persona
  - *maggior attenzione all'aspetto della persona (cura nel vestire, spesso l'ho trovata disordinata o senza apparecchi acustici, o spettinata*
  - *cambiare più spesso durante la giornata i pannoloni*
  - *curare l'igiene orale che non viene fatta*
  - *più dignità, cura e rispetto dei pazienti*
  - *più continuità del servizio parrucchiere (già espressa e formalizzata lamentela)*
- Organizzazione:
  - *che l'alzata mattutina non sia sempre alle ore 6.30/7 ma in orari più prossimi all'ora di colazione*
  - *sarebbe utile una maggior vigilanza pomeridiana*
- Altro:
  - *assistenza da migliorare*
  - *prete più umano vista la figura in una struttura così importante*
- Generale:
  - a. *si può sempre migliorare ... ma per ora la mia valutazione è positiva*

#### b. Aspetti del servizio **particolarmente positivi** (numero rispondenti =30)

- Personale:
  - *professionalità del personale*
  - *rapporto tra personale e pazienti*
  - *dolcezza, disponibilità, pazienza del personale, tutto!*
  - *gentilezza e cortesia del personale; disponibilità e professionalità*
  - *il personale è veramente in gamba. Bravi tutti*
  - *la cordialità*
  - *personale attento e disponibile*

- *cordialità e pazienza*
- *gentilezza del personale presente (tutte le figure)*
- *perfetta sinergia tra le varie figure professionali a beneficio dell'ospite; rispetto, empatia, umanità, professionalità*
- *volontari = eccellenti*
- Assistenza medica - servizi sanitari:
  - *servizi sanitari*
  - *cure mediche*
  - *assistenza medica ed infermieristica*
  - *processi sanitari*
  - *sono soddisfatta sia per la cura medica che da parte delle oss*
- Cura della persona:
  - *cura del corpo*
  - *cura delle persone*
  - *processi assistenziali*
- Accoglienza:
  - *struttura accogliente e pulita*
  - *l'accoglienza*
  - *la "mansarda" come il salotto di casa è molto calorosa e familiare*
- Animazione/attività:
  - *animazione*
  - *animazione, anche se dovrebbe coinvolgere tutti*
  - *attività ricreative*
- Comunicazione:
  - *coinvolgimento della famiglia*
  - *informazione e coinvolgimento della famiglia*
- Pulizia degli ambienti:
  - *la pulizia*
  - *parte esterna ben curata e pulizia interna più che soddisfacente*
- Accessibilità alla struttura:
  - *facilità di accesso e contatto con la struttura*
  - *facilità di accesso in struttura*
  - *spazi ridotti per le visite dei familiari*
- Servizio di ristorazione
- Altro:
  - *bene il cambio di lenzuola "più morbide"*
  - *bene il cambio di divisa "più allegro"*
- Generale:
  - *ottimo*
  - *nella sostanza il giudizio è positivo*
  - *per noi fratelli i servizi offerti sono soddisfacenti e di attenzione all'ospite, per questo vi ringraziamo*
  - *avendo provato altre strutture rendo nota la mia soddisfazione per il trattamento del ricoverato e dei familiari*
  - *tutti*
  - *non ne vedo*

**c. Azioni da realizzare per migliorare il servizio (numero rispondenti =15)**

- Ristorazione:
  - *da migliorare la ristorazione*
  - *i pasti, specialmente negli ultimi mesi, lasciano molto a desiderare*
- Personale:
  - *il personale che assiste (OSS) e infermieristico è poco, se fossero in numero maggiore l'assistito sarebbe più seguito*
  - *assistenza OSS, infermieristico e medico più presente*
  - *garantire una presenza più frequente nei momenti in cui gli ospiti sono un po' più soli e vanno incontro a momenti di ansia (tramonto, ...) permetterebbe di rassicurarli evitando che diventi angoscia*
  - *il personale va scelto perché prima di un lavoro questa è una vocazione*
- Comunicazione:
  - *Sarebbe opportuno coinvolgere i familiari e riferire in equipe la situazione generale del proprio familiare almeno ogni 1/2 mesi; come è gestito attualmente si riescono ad ottenere informazioni frammentate e dopo aver rincorso i vari responsabili di funzione*
- Gestione degli spazi:
  - *manca una sala pranzo per il nucleo A di Paese*
  - *unificando le sale da pranzo forse si risolverebbe parzialmente la criticità di personale*
  - *aumentare le postazioni di ritrovo per i familiari*
  - *iniziare la sistemazione dell'ala adiacente (non utilizzata e non ultimata)*
  - *portare la palestra in uno spazio più grande*
  - *mi permetto di evidenziare anche la necessità di manutenzione ordinaria delle pareti interne ed esterne (lavaggio pareti nere di muffa)*
- Attività:
  - *il sabato e la domenica, non essendoci attività ricreativa, gli ospiti dicono che si annoiano*
  - *cercare di fare in qualche momento della giornata qualche attività manuale, far partecipare di più chi è in grado di fare*
  - *noi proponiamo qualche uscita se è possibile per divagare un po' gli ospiti, grazie*
  - *qualche uscita se possibile, grazie*
  - *non sempre le uscite e le attività fanno per certe pazienti*
- Altro:
  - *più attenzione direttiva e direzionale su un servizio assistenziale di così grande importanza per i nostri cari*
  - *cambiare gestione come mi sembra essere stato fatto*
  - *controllare sempre il servizio*
- Generale:
  - *mantenere lo standard attuale dei servizi*

*Gli sponsor:*



insurance Brokers & Services

