



INDAGINE DI SODDISFAZIONE DEI FAMILIARI RISULTATI 2017

**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)**

Agosto 2017

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

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 2017.

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 maggio 2017 presso gli Enti aderenti a SENIORnet che hanno utilizzato gli strumenti già utilizzati nella precedente rilevazione². Complessivamente, alla data di rilascio del presente documento, hanno collaborato all'indagine 16 Enti per un totale di 19 Centri di Servizi presenti in Regione Veneto, arrivando ad una raccolta complessiva di 887 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).

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 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.

2. INFORMAZIONI SULLA RILEVAZIONE

Nuclei:

- Azalea - Begonia
- Camelia - Dalia
- Girasole
- Ninfea
- Villa
- Smeraldo
- Turchese
- Polo ospedaliero - Villorba

n. questionari completati: **55**

- questionari per familiari di ospiti in ricovero non temporaneo: 53
- questionari per familiari di ospiti in ricovero temporaneo: 2

Tasso di collaborazione: **26%**

Figura 1. Questionari compilati e tasso di collaborazione per nucleo

	n. questionari completati	Tasso di collaborazione
<i>Per ospiti in ricovero non temporaneo</i>		
Azalea - Begonia	6	26%
Camelia - Dalia	7	26%
Girasole	6	27%
Ninfea	2	7%
Villa	7	28%
Smeraldo	3	11%
Turchese	6	25%
<i>Per ospiti in ricovero temporaneo</i>		
Polo ospedaliero - Villorba	2	50%

Periodo di rilevazione: da 10/04/2017 al 02/05/2017

Metodologia di somministrazione:

questionario auto-compilato cartaceo

Modalità di somministrazione del questionario:

Ai familiari di ospiti in ricovero non temporaneo i questionari sono stati inviati per posta in allegato a comunicazioni economiche.

Ai familiari di ospiti in ricovero temporaneo il questionario è stato consegnato alcuni giorni prima della dimissione.

Modalità di raccolta dei questionari compilati:	La raccolta dei questionari per familiari di ospiti in ricovero non temporaneo è stata fatta mediante box/contenitore in struttura/cassetta delle lettere. La raccolta dei questionari per familiari di ospiti in ricovero temporaneo è avvenuta mediante consegna in segreteria.
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	3	6,0%	56	7,3%
da 51 a 65 anni	11	22,0%	271	35,4%
da 66 a 75 anni	8	16,0%	111	14,5%
oltre i 75 anni	28	56,0%	328	42,8%
Totale	50		766	

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

	CdS		Campione	
	n	%	n	%
meno di sei mesi	9	18,4%	112	14,6%
da sei mesi a due anni	18	36,7%	232	30,2%
più di due anni	22	44,9%	423	55,1%
totale	49		767	

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

	CdS		Campione	
	n	%	n	%
tutti i giorni o quasi	27	54,0%	344	45,7%
1/2 volte alla settimana	22	44,0%	316	42,0%
almeno 2 volte al mese	1	2,0%	53	7,0%
1 volta al mese	-	-	24	3,2%
meno di una volta al mese	-	-	16	2,1%
mai	-	-	-	-
totale	50		753	

³ Campione: 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 ⁴
1. I pasti forniti al Suo familiare sono buoni (es. le pietanze sono buone, il cibo cucinato bene, ...)?	3,5	1,2	1	5	45	17,8%

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

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	10,0%	62	7,8%
si, qualche volta	25	50,0%	325	40,7%
no, mai	20	40,0%	412	51,6%
totale	50		799	

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

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

	media	dev.std.	min	max	N	% giudizi negativi
3. La biancheria da camera fornita (lenzuola, salviette,...) è pulita e in buone condizioni?	4,3	0,8	2	5	54	1,9%

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

	Media CdS	Media Campione	Δ
3. La biancheria da camera fornita (lenzuola, salviette,...) è pulita e in buone condizioni?	4,3	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	-	-	4	0,5%
si, qualche volta	7	13,7%	127	15,0%
no, mai	44	86,3%	714	84,5%
totale	51		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?	4,4	0,9	2	5	54	5,6%
6. La qualità dell'aria (es. odore, areazione, ...) nella struttura è adeguata?	3,8	1,3	1	5	55	16,4%
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, ..)?	4,4	0,7	2	5	53	1,9%
8. Gli spazi dove può stare con il Suo familiare quando viene a trovarlo sono adeguati (riservati, accoglienti, ..)?	3,9	1,2	1	5	54	16,7%
Gestione e comfort degli spazi interni⁷	4,1	0,9	1,5	5	55	12,7%

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

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

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

d. FACILITÀ DI ACCESSO E CONTATTO CON LA STRUTTURA

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

	media	dev.std.	min	max	N	% giudizi negativi
9. Gli orari della struttura facilitano la Sua visita al familiare?	4,8	0,5	3	5	55	-
10. L'orario di apertura degli uffici della struttura è compatibile con i Suoi orari?	4,6	0,6	3	5	55	-
Facilità di accesso e contatto con la struttura	4,7	0,5	3	5	55	-

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?	4,8	4,8	-
10. L'orario di apertura degli uffici della struttura è compatibile con i Suoi orari?	4,6	4,4	0,2
Facilità di accesso e contatto con la struttura	4,7	4,6	0,1

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	2	5	55	1,8%

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

	Media CdS	Media Campione	Δ
11. La struttura è vivace (es. si respira un clima sereno, si realizzano feste, attività di socializzazione, ...)?	4,5	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	2	3,6%	15	1,8%
si, qualche volta	15	27,3%	183	21,7%
no, mai	38	69,1%	646	76,5%
totale	55		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?	4,3	0,9	1	5	55	3,6%
17. La privacy e la dignità del Suo familiare sono rispettate nei processi di cura?	4,4	0,8	1	5	54	3,7%
Processi assistenziali di cura	4,4	0,7	1	5	55	3,6%

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

	Media CdS	Media Campione	Δ
12. E' contento/a delle cure di base (igiene, aiuto nella somministrazione di cibo, vestirsi) prestate al Suo familiare?	4,3	4,3	-
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	4,4	4,4	-

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?	4,5	0,7	2	5	55	1,8%
15. E' contento/a delle cure infermieristiche prestate al Suo familiare?	4,4	0,9	2	5	55	5,5%
16. E' contento/a dei processi riabilitativi (fisioterapista, logopedista, ...) prestatati al Suo familiare?	4,1	1,2	1	5	46	8,7%
Servizi sanitari	4,4	0,7	1,7	5	55	5,5%

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?	4,5	4,3	0,2
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?	4,1	4,1	-
Servizi sanitari	4,4	4,3	0,1

h. SERVIZI SOCIALI

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

	media	dev.std.	min	max	N	% giudizi negativi
18. Il servizio sociale (accoglienza, informazioni, pratiche, ...) offerto dalla struttura è adeguato?	4,5	0,8	2	5	55	3,6%

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?	4,5	4,5	-

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	1	1,8%	17	2,0%
si, qualche volta	9	16,4%	199	23,2%
no, mai	45	81,8%	640	74,8%
totale	55		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?	4,3	0,8	1	5	53	1,9%
20. Il personale si rivolge a Lei e al Suo familiare in modo cortese e rispettoso?	4,5	0,9	2	5	55	7,3%
Personale	4,4	0,8	1,5	5	55	5,5%

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

	Media CdS	Media Campione	Δ
19. Il personale è attento ai gusti, alle preferenze e alle abitudini degli ospiti?	4,3	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
Personale	4,4	4,4	-

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
21. E' facile contattare, incontrare o comunicare con i referenti dei vari servizi?	4,3	0,9	2	5	54	5,6%
23. E' informato sulle scelte di cura previste per il Suo familiare?	4,2	1,0	1	5	54	5,6%
24. E' coinvolto come vorrebbe nelle decisioni che riguardano la cura del Suo familiare?	4,2	0,9	1	5	53	3,8%
Informazioni e coinvolgimento della famiglia	4,3	0,8	1,7	5	54	5,6%

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
21. E' facile contattare, incontrare o comunicare con i referenti dei vari servizi?	4,3	4,0	0,3
23. E' informato sulle scelte di cura previste per il Suo familiare?	4,2	4,1	0,1
24. E' coinvolto come vorrebbe nelle decisioni che riguardano la cura del Suo familiare?	4,2	4,1	0,1
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	3,5	1,2	1	5	45	17,8%
Servizio di lavanderia (guardaroba, biancheria da camera,..)	4,3	0,8	2	5	54	1,9%
Gestione e comfort degli spazi interni	4,1	0,9	1,5	5	55	12,7%
Facilità di accesso e contatto con la struttura	4,7	0,5	3	5	55	-
Animazione della struttura	4,5	0,7	2	5	55	1,8%
Processi assistenziali di cura (attività realizzate e privacy)	4,4	0,7	1	5	55	3,6%
Servizi sanitari (cure mediche, infermieristiche e processi riabilitativi)	4,4	0,7	1,7	5	55	5,5%
Servizi sociali	4,5	0,8	2	5	55	3,6%
Personale: attenzione, disponibilità e gentilezza	4,4	0,8	1,5	5	55	5,5%
Informazioni e coinvolgimento della famiglia	4,3	0,8	1,7	5	54	5,6%

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

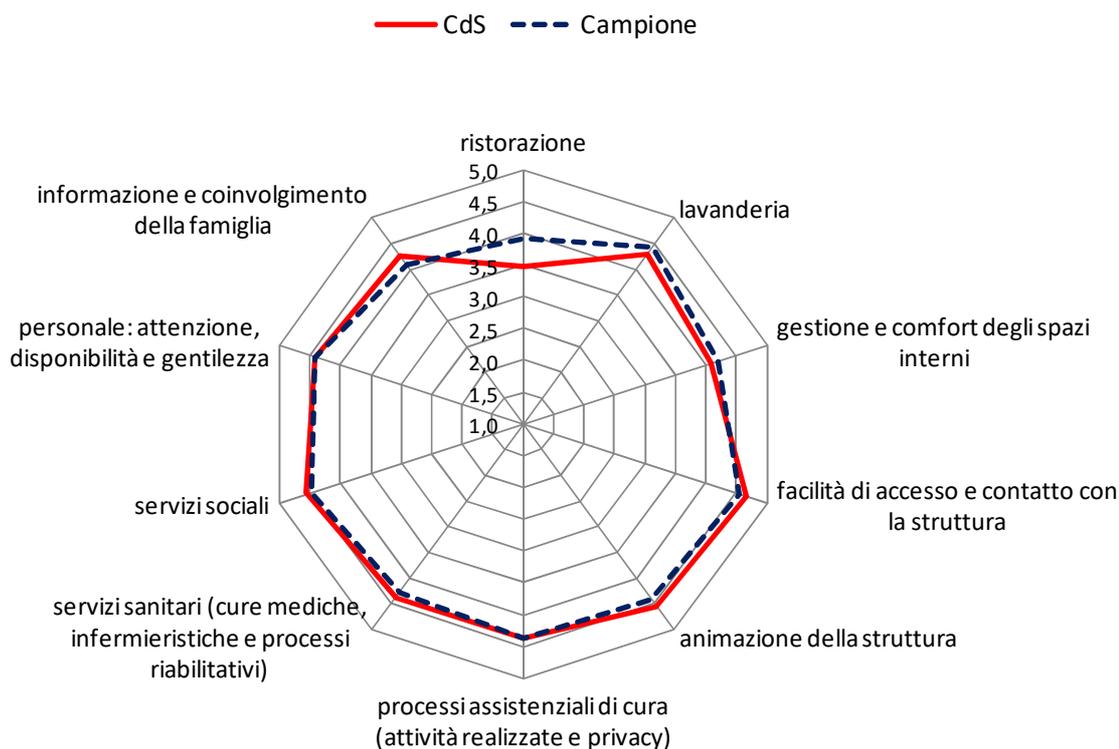
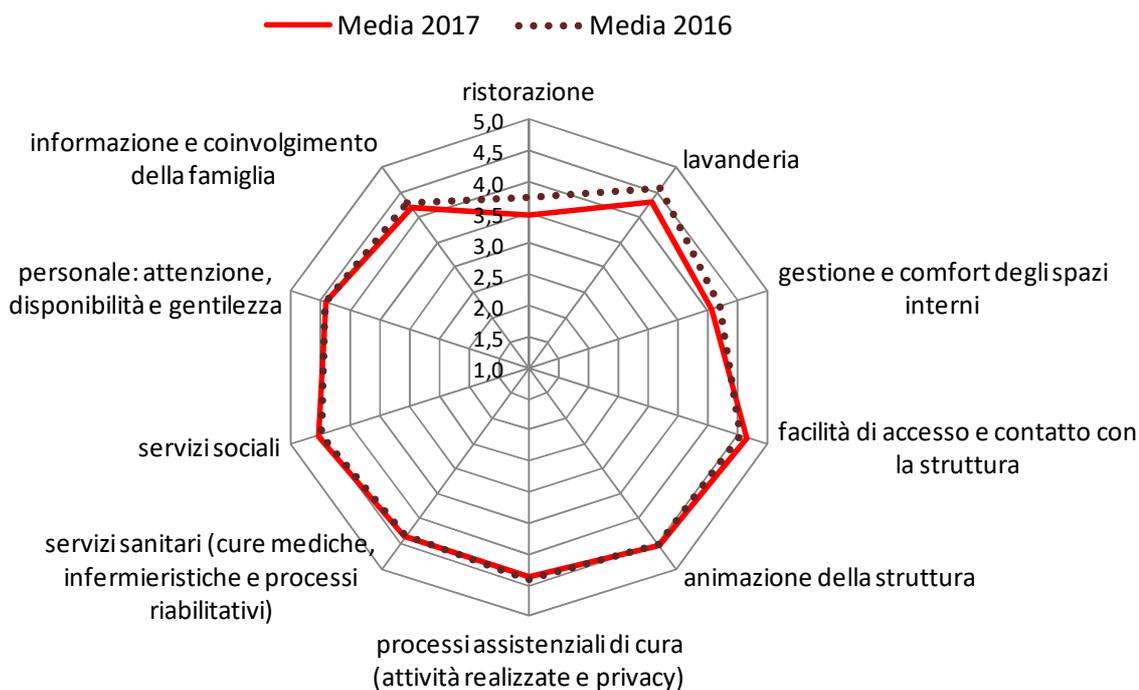


Figura 19.1 Livello di soddisfazione per le componenti di qualità: valore medio del CdS nel 2017 vs valore medio del CdS nel 2016

	Media 2017	Media 2016	Δ^8
Servizio di ristorazione	3,5	3,7	-0,2
Servizio di lavanderia (guardaroba, biancheria da camera,..)	4,3	4,6	-0,3
Gestione e comfort degli spazi interni	4,1	4,2	-0,1
Facilità di accesso e contatto con la struttura	4,7	4,5	0,2
Animazione della struttura	4,5	4,5	-
Processi assistenziali di cura (attività realizzate e privacy)	4,4	4,4	-
Servizi sanitari (cure mediche, infermieristiche e processi riabilitativi)	4,4	4,3	0,1
Servizi sociali	4,5	4,5	-
Personale: attenzione, disponibilità e gentilezza	4,4	4,4	-
Informazioni e coinvolgimento della famiglia	4,2 ⁹	4,3	-0,1

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



⁸ Valori positivi del Delta sulle medie (Δ) indicano che la performance del CdS nel 2017 è migliorata rispetto al 2016

⁹ Per 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)

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

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

	Media CdS	Media Campione ¹⁰	Δ
Le informazioni fornite dal personale incontrato al momento dell'inserimento in struttura sono state complete	4,5	4,5	-
Le informazioni fornite dal personale incontrato al momento dell'inserimento in struttura sono state chiare	5	4,5	0,5
Il personale l'ha accompagnata e aiutata nella fase di inserimento del Suo familiare in struttura	5	4,4	0,5
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, ...)	5	4,5	0,5

¹⁰ Il campione di ospiti in ricovero temporaneo è costituito di 27 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	4,3	1,0	1	5	54
Servizio di lavanderia (guardaroba, biancheria da camera,..)	4,3	1,0	1	5	53
Gestione e comfort degli spazi interni	4,5	0,8	1	5	55
Facilità di accesso e contatto con la struttura	4,5	0,6	3	5	53
Animazione della struttura	4,6	0,7	2	5	54
Processi assistenziali di cura (attività realizzate e privacy)	4,7	0,5	3	5	54
Servizi sanitari (cure mediche, infermieristiche e processi riabilitativi)	4,8	0,5	3	5	52
Servizi sociali	4,6	0,5	3	5	53
Personale: attenzione, disponibilità e gentilezza	4,8	0,6	2	5	55
Informazioni e coinvolgimento della famiglia	4,7	0,6	3	5	55

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

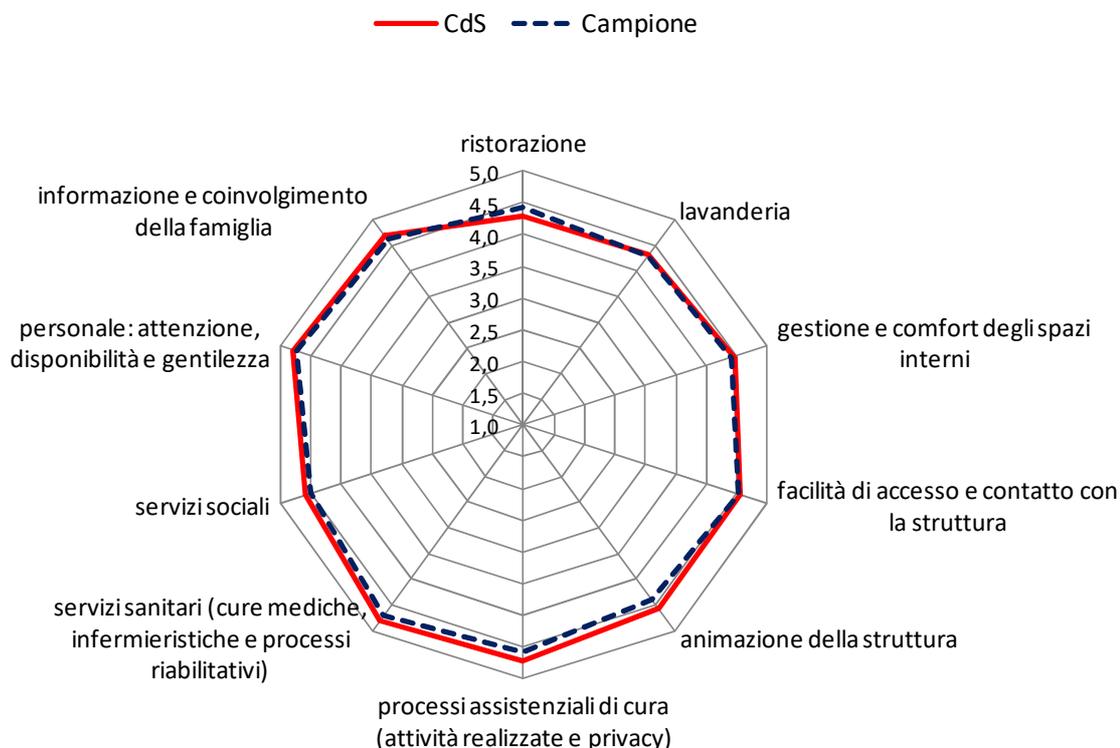


Figura 22.2 Confronto tra importanza e soddisfazione delle componenti di qualità nel CdS

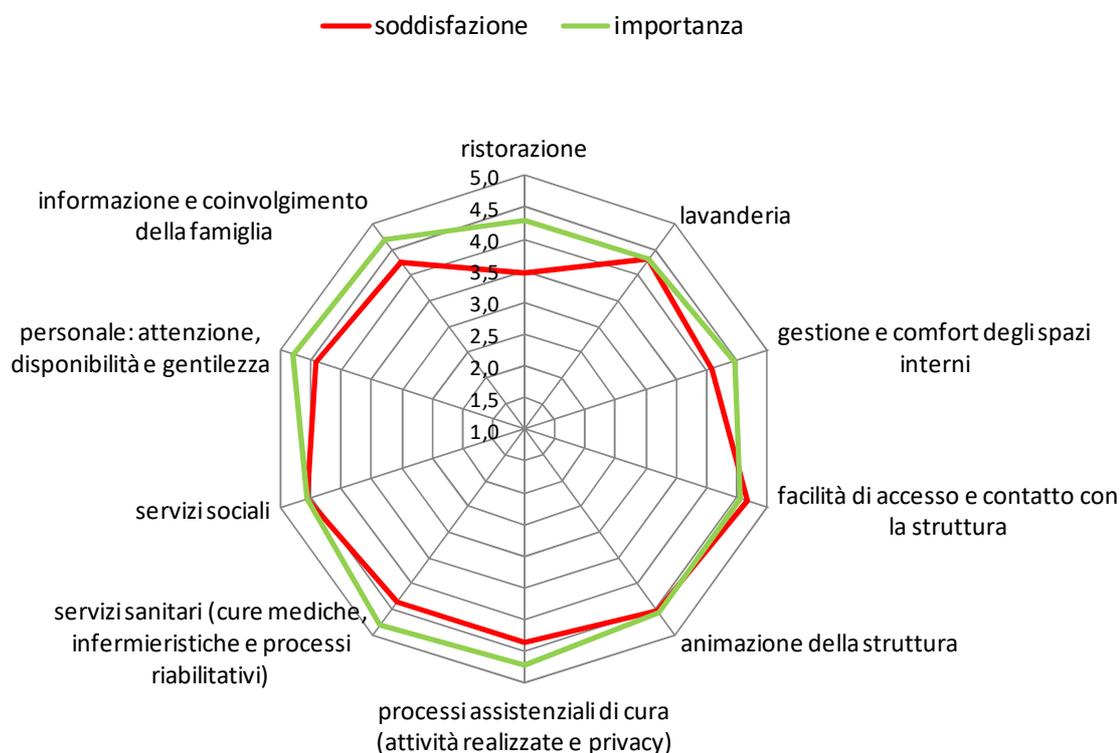
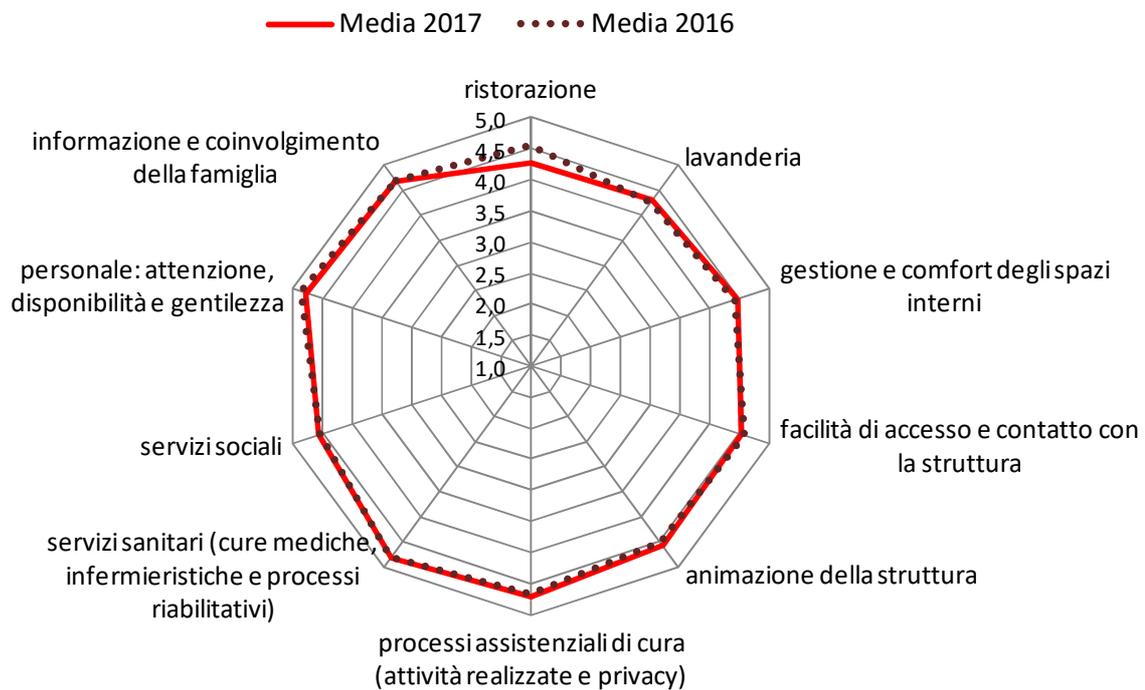


Figura 22.3 Importanza delle componenti di qualità per il CdS: valore medio del CdS nel 2017 vs valore medio del CdS nel 2016

	Media 2017	Media 2016	Δ
Servizio di ristorazione	4,3	4,5	-0,2
Servizio di lavanderia (guardaroba, biancheria da camera,..)	4,3	4,2	0,1
Gestione e comfort degli spazi interni	4,5	4,4	0,1
Facilità di accesso e contatto con la struttura	4,5	4,6	-0,1
Animazione della struttura	4,6	4,5	-0,1
Processi assistenziali di cura (attività realizzate e privacy)	4,7	4,7	-
Servizi sanitari (cure mediche, infermieristiche e processi riabilitativi)	4,8	4,8	-
Servizi sociali	4,6	4,5	0,1
Personale: attenzione, disponibilità e gentilezza	4,8	4,9	-0,1
Informazioni e coinvolgimento della famiglia	4,7	4,7	-

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?	4,6	0,8	1	5	53	1,9%
Secondo Lei la retta pagata per il Suo familiare è adeguata in relazione al servizio offerto dalla struttura?	3,7	1,0	1	5	55	5,5%

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

media	dev.std.	min	max	N	% giudizi negativi
4,2	0,7	2	5	55	1,8%

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	50	90,9%	749	87,7%
no	1	1,8%	16	1,9%
non so	4	7,3%	89	10,4%
totale	55		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
4,2	0,8	2	5	55	3,6%

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?	4,6	4,5	0,1
Secondo Lei la retta pagata per il Suo familiare è adeguata in relazione al servizio offerto dalla struttura?	3,7	3,9	-0,2
Quanto si ritiene soddisfatto, globalmente, del livello del servizio fornito da questa struttura?	4,2	4,3	-0,1
Secondo Lei, il servizio offerto da questa struttura incide positivamente sulla qualità di vita del Suo familiare?	4,2	4,3	-0,1

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?	4,6	4,6	-
Secondo Lei la retta pagata per il Suo familiare è adeguata in relazione al servizio offerto dalla struttura?	3,7	3,9	-0,2
Quanto si ritiene soddisfatto, globalmente, del livello del servizio fornito da questa struttura?	4,2	4,3	-0,1
Secondo Lei, il servizio offerto da questa struttura incide positivamente sulla qualità di vita del Suo familiare?	4,2	4,4	-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=23)

- Servizio di ristorazione:
 - o *Cucina*
 - o *Ristorazione; servizio di ristorazione*
 - o *come già ribadito anni precedenti l'aspetto da migliorare è la cucina*
 - o *servizio della cucina da migliorare*
 - o *Proposte del menù*
 - o *Qualità del cibo; cibo*
- Servizio di lavanderia:
 - o *Lavanderia*
 - o *biancheria intima non stirata*
 - o *la biancheria torna molto ristretta e a volte è riposta nei sacchetti sbagliati*
 - o *lavanderia pessima con perdita di capi (si consiglia di dimettere questa lavanderia e ritornare come prima che era ottima)*
- Cura della persona:
 - o *pulizia personale*
 - o *scelta dell'abbigliamento per l'ospite*
 - o *cambio indumenti più frequenti*
 - o *maggiore controllo dei pazienti che rimangono a letto soprattutto nelle ore pomeridiane*
 - o *assistenza e sorveglianza più frequente ai pazienti allettati*
- Personale:
 - o *cercare di mantenere il più possibile lo stesso personale del nucleo, tante variazioni comportano disagi per chi è ricoverato, per chi lavora e per i familiari*
 - o *evitare frequenti cambi di personale che disorientano gli ospiti, quando necessari valutare molto bene se idonei all'accudimento di questi tipo di pazienti*
 - o *molto importanti le figure della psicologa e dell'educatrice: è auspicabile un potenziamento per coprire più fasce orarie e per non avere "vuoti" durante le assenze per ferie o altro motivo*
 - o *i tempi di attesa per le varie richieste degli ospiti a volte sono insoddisfacenti, ci vorrebbe qualche operatrice in più o ridistribuire più equamente gli incarichi*
 - o *educazione del personale*
- Servizi sanitari:
 - o *servizio di cure sanitarie*
 - o *medico e infermieristica*
 - o *assistenza sanitaria*
 - o *fisioterapia*

- Comunicazione:
 - o *comunicazione con i familiari*
- Animazione:
 - o *attività ricreative/socializzazione*
- Gestione degli spazi interni:
 - o *pulizia interna*
 - o *areazione*
 - o *temperatura degli ambienti*
 - o *arredamento*
 - o *al reparto 2 troppa aria chiusa e si rammenta mancato spazio per sostare con il familiare*
 - o *terminare e spostarsi nell'ala nuova (che è già vecchia)*
- Altro:
 - o *retta troppo onerosa*
 - o *la barista (carrè nero)*
 - o *pulizia del piazzale*
- Generale:
 - o *va bene così, è una struttura ottima e valida e quando ritorno a casa sono tranquilla*

b. Aspetti del servizio particolarmente positivi (numero rispondenti =20)

- Servizio di ristorazione:
 - o *cibo*
- Personale:
 - o *personale disponibile e gentile*
 - o *gentilezza del personale*
 - o *la serenità e competenza che c'è tra il personale*
 - o *simpatia del personale*
 - o *empatia, dedizione durante l'assistenza e la cura sempre volti al benessere dell'ospite*
 - o *umanità e pazienza nei confronti di tutti gli ospiti*
 - o *impegno pressoché costante nonostante il forte carico di lavoro*
 - o *professionalità*
 - o *disponibilità gentilezza professionalità oss*
- Servizi sanitari e sociali:
 - o *servizi sanitari e sociali*
 - o *fisioterapia*
 - o *attività motorie/riabilitative*
 - o *servizio infermieristico*
- Animazione:
 - o *Animazione*
 - o *attività ricreative*
 - o *attività cognitive/relazionali*
- Gestione degli spazi:
 - o *confort degli ambienti/spazi comuni*
 - o *ambiente in generale pulito, sereno, accogliente*
 - o *buona pulizia*
- Altro:
 - o *ambiente sereno*
 - o *presenza di dirigenti in sala pranzo per controllare la qualità del cibo*

- Generale:
 - o *Ottimo*
 - o *per me sono tutti positivi dal personale alla direzione della struttura*
 - o *in generale il servizio è buono*
 - o *non ne vedo, è tutto molto freddo e distante, niente di familiare*

c. Azioni da realizzare per migliorare il servizio (numero rispondenti =11)

- Ristorazione:
 - o *maggior attenzione e cura nel servizio cucina*
 - o *coinvolgere il servizio ristorazione e consultare gli ospiti su quello che preferiscono (naturalmente i pochi ospiti consapevoli)*
 - o *auspicabile un menù più variegato e qualitativamente migliore; si auspica il rispetto degli orari nella distribuzione dei pasti e la corretta temperatura degli stessi*
 - o *che il personale abbia più tempo per i pasti, sembra abbiano fretta*
- Personale:
 - o *più personale*
 - o *aumentare il personale in zona notte*
 - o *il comportamento delle vostre operatrici è buono eccezione fatta per 1 o 2 operatrici che invece saltuariamente incutono soggezione agli ospiti amareggiandoli e rendendogli la permanenza poco serena*
 - o *spesso il personale ha atteggiamenti indisponenti, con poca pazienza e anche con maleducazione*
 - o *corsi di formazione sul trattamento dell'ospite e sulla relazione sia con l'ospite sia con i familiari*
- Cura della persona:
 - o *rispetto della privacy nella frequentazione delle camere da parte del personale specializzato*
 - o *per migliorare il benessere degli ospiti è auspicabile durante la bella stagione utilizzare in momenti della giornata l'ampia terrazza (rendendola più accogliente, ripristinando il verde). In tal modo anche gli ospiti che non hanno la possibilità di essere accompagnati in giardino possono godere di un po' d'aria e sole*
- Servizi sanitari:
 - o *servizio/assistenza infermieristica 24 ore*
- Comunicazione:
 - o *La nomina di un rappresentante dei familiari nel nucleo villa*
 - o *aggiornare familiari a cadenza regolare*
 - o *si auspica un costante coinvolgimento dei familiari nelle cure e decisioni medico-sanitarie*
 - o *incontri periodici con i familiari, non solo con il singolo familiare, ma collettivo in modo da poterci confrontare tutti insieme, in altre strutture si fanno mensilmente con la psicologa*
- Gestione degli spazi:
 - o *servizio bagno al piano terra*
 - o *la presenza di luci notturne nelle stanze da letto*
- Altro:
 - o *credo che questionari simili debbano servire a migliorare il servizio, ma anche per il passato non ho visto la differenza nel miglioramento, anzi è peggiorato ad esempio il servizio lavanderia tenuto da una ditta esterna*

Main partner:



Special partner:

