

## INDAGINE DI SODDISFAZIONE DEI FAMILIARI – RISULTATI (anno 2018)

Ente: **Casa Gino e Pierina Marani – I.P.A.B.**

Struttura: **Casa Gino e Pierina Marani – I.P.A.B. (sede di Villorba, Povegliano, Paese)**

Nuclei:

- Azalea – Begonia (Villorba)
- Camelia – Dalia (Villorba)
- Ninfea (Villorba)
- Villa (Villorba)
- Girasole (Povegliano)
- Smeraldo - Nucleo A (Paese)
- Turchese – Nucleo B (Paese)

n. questionari completati: **77**

- questionari per familiari di ospiti in ricovero non temporaneo: 75
- questionari per familiari di ospiti in ricovero temporaneo: 2

Tasso di collaborazione: **39,7%**

	n. questionari completati	Tasso di collaborazione
<i>Per ospiti in ricovero non temporaneo</i>		
Azalea - Begonia	12	41%
Camelia - Dalia	15	50%
Ninfea	13	46%
Villa	14	54%
Girasole	8	31%
Smeraldo – Nucleo A	3	11%
Turchese – Nucleo B	10	38%
<i>Per ospiti in ricovero temporaneo</i>		
Azalea - Begonia	2	100%

Periodo di rilevazione: dal 05/03/2018 al 30/05/2018

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 al momento 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 struttura.

## CARATTERISTICHE SOCIO-DEMOGRAFICHE DEI RISPONDENTI

---

Età della persona rispondente:

	n	%
meno di 50 anni	4	5,7%
da 51 a 65 anni	18	25,7%
da 66 a 75 anni	14	20,0%
oltre i 75 anni	34	48,6%
<b>totale</b>	<b>70</b>	

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

	n	%
meno di sei mesi	5	7,2%
da sei mesi a due anni	28	40,6%
più di due anni	36	52,2%
<b>totale</b>	<b>69</b>	

Quante volte si reca a far visita al Suo familiare?

	n	%
tutti i giorni o quasi	31	46,3%
1/2 volte alla settimana	34	50,7%
almeno 2 volte al mese	2	3,0%
1 volta al mese	-	-
meno di una volta al mese	-	-
mai	-	-
<b>totale</b>	<b>67</b>	

## SERVIZIO DI RISTORAZIONE, SERVIZIO DI LAVANDERIA E GESTIONE DEGLI SPAZI DELLA STRUTTURA

Scala di valutazione da 1 a 5 in cui 1 corrisponde a 'per nulla' e 5 a 'del tutto'  
(% giudizi negativi = % giudizi pari al valore 1 e 2)

	media	dev.std.	min	max	N	% giudizi negativi
1. I pasti forniti al Suo familiare sono buoni (es. le pietanze sono buone, il cibo cucinato bene, ...)?	3,6	1,2	1	5	65	15,4%
<b>Servizio di ristorazione</b>	<b>3,6</b>	<b>1,2</b>	<b>1</b>	<b>5</b>	<b>65</b>	<b>15,4%</b>
4. La biancheria da camera fornita (lenzuola, salviette,...) è pulita e in buone condizioni?	3,9	1,2	1	5	73	12,3%
<b>Servizio di lavanderia</b>	<b>3,9</b>	<b>1,2</b>	<b>1</b>	<b>5</b>	<b>73</b>	<b>12,3%</b>
6. La temperatura negli ambienti di questa struttura (camera, spazi comuni, sala da pranzo, ...) è adeguata alle diverse stagioni?	4,4	0,8	1	5	76	2,6%
7. La qualità dell'aria (es. odore, areazione, ... ) nella struttura è adeguata?	3,6	1,1	1	5	76	15,8%
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	1,0	1	5	74	8,1%
9. Gli spazi dove può stare con il Suo familiare quando viene a trovarlo sono adeguati (riservati, accoglienti, ...)?	4,0	1,1	1	5	76	7,9%
<b>Gestione e comfort degli spazi interni</b>	<b>4,0</b>	<b>0,8</b>	<b>1</b>	<b>5</b>	<b>76</b>	<b>2,6%</b>
10. Gli orari della struttura facilitano la Sua visita al familiare?	4,7	0,7	1	5	75	2,7%
11. L'orario di apertura degli uffici della struttura è compatibile con i Suoi orari?	4,2	1,0	1	5	75	8,0%
<b>Facilità di accesso e contatto con la struttura</b>	<b>4,5</b>	<b>0,7</b>	<b>1</b>	<b>5</b>	<b>75</b>	<b>2,7%</b>
12. La struttura è vivace (es. si respira un clima sereno, si realizzano feste, attività di socializzazione, ...)?	4,3	0,9	2	5	75	4,0%
<b>Animazione della struttura</b>	<b>4,3</b>	<b>0,9</b>	<b>2</b>	<b>5</b>	<b>75</b>	<b>4,0%</b>

2. Nel corso degli ultimi 6 mesi Le è capitato di trovare le posate e/o le stoviglie del Suo familiare sporche?

	n	%
si, spesso	1	1,6%
si, qualche volta	8	12,5%
no, mai	55	85,9%
<b>totale</b>	<b>64</b>	

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?

	n	%
si, spesso	10	14,7%
si, qualche volta	26	38,2%
no, mai	32	47,1%
<b>totale</b>	<b>68</b>	

5. Nel corso degli ultimi 6 mesi Le è capitato di trovare la camera del Suo familiare non pulita?

	<b>n</b>	<b>%</b>
si, spesso	1	1,4%
si, qualche volta	10	13,5%
no, mai	63	85,1%
<b>totale</b>	<b>74</b>	

## INTERVENTI ASSISTENZIALI E SANITARI EROGATI DALLA STRUTTURA E PERSONALE

Scala di valutazione da 1 a 5 in cui 1 corrisponde a 'per nulla' e 5 a 'del tutto'  
(% giudizi negativi = % giudizi pari al valore 1 e 2)

	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?	4,1	0,8	2	5	72	2,8%
18. La privacy e la dignità del Suo familiare sono rispettate nei processi di cura?	4,4	0,8	1	5	71	1,4%
<b>Processi assistenziali di cura</b>	<b>4,2</b>	<b>0,7</b>	<b>1,5</b>	<b>5</b>	<b>73</b>	<b>1,4%</b>
15. E' contento/a delle cure mediche prestate al Suo familiare?	4,3	1,0	1	5	73	6,8%
16. E' contento/a delle cure infermieristiche prestate al Suo familiare?	4,4	0,9	1	5	73	5,5%
17. E' contento/a dei processi riabilitativi (fisioterapista, logopedista, ...) prestati al Suo familiare?	3,8	1,2	1	5	65	16,9%
<b>Servizi sanitari</b>	<b>4,2</b>	<b>0,9</b>	<b>1,3</b>	<b>5</b>	<b>73</b>	<b>5,5%</b>
19. Il servizio sociale (accoglienza, informazioni, pratiche, ...) offerto dalla struttura è adeguato?	4,5	0,8	2	5	71	4,2%
<b>Servizi sociali</b>	<b>4,5</b>	<b>0,8</b>	<b>2</b>	<b>5</b>	<b>71</b>	<b>4,2%</b>
20. Il personale è attento ai gusti, alle preferenze e alle abitudini degli ospiti?	4,1	0,9	2	5	73	4,1%
21. Il personale si rivolge a Lei e al Suo familiare in modo cortese e rispettoso?	4,6	0,8	1	5	74	2,7%
<b>Personale</b>	<b>4,4</b>	<b>0,7</b>	<b>2</b>	<b>5</b>	<b>74</b>	<b>2,7%</b>
22. È facile contattare, incontrare o comunicare con i referenti dei vari servizi?	4,0	1,1	1	5	73	9,6%
24. E' informato sulle scelte di cura previste per il Suo familiare?	4,3	1,0	1	5	71	8,5%
25. E' coinvolto come vorrebbe nelle decisioni che riguardano la cura del Suo familiare?	4,2	1,0	1	5	70	8,6%
<b>Informazioni e coinvolgimento della famiglia</b>	<b>4,2</b>	<b>1,0</b>	<b>1</b>	<b>5</b>	<b>73</b>	<b>9,6%</b>

14. Nel corso degli ultimi 6 mesi Le è capitato di trovare il Suo familiare vestito in modo poco dignitoso?

	n	%
si, spesso	2	2,7%
si, qualche volta	21	28,8%
no, mai	50	68,5%
<b>totale</b>	<b>73</b>	

23. Negli ultimi 6 mesi Le è capitato che qualcuno del personale dicesse una cosa e un altro una diversa?

	n	%
si, spesso	1	1,4%
si, qualche volta	17	23,3%
no, mai	55	75,3%
<b>totale</b>	<b>73</b>	

*Livello di soddisfazione per le componenti di qualità.*

*Scala di valutazione da 1 a 5 in cui 1 corrisponde a 'per nulla' e 5 a 'del tutto'  
(% giudizi negativi = % giudizi pari al valore 1 e 2)*

	media	dev.std.	min	max	N	% giudizi negativi
Servizio di ristorazione	3,6	1,2	1	5	65	15,4%
Servizio di lavanderia (guardaroba, biancheria da camera,..)	3,9	1,2	1	5	73	12,3%
Gestione e comfort degli spazi interni	4,0	0,8	1	5	76	2,6%
Facilità di accesso e contatto con la struttura	4,5	0,7	1	5	75	2,7%
Animazione della struttura	4,3	0,9	2	5	75	4,0%
Processi assistenziali di cura (attività realizzate e privacy)	4,2	0,7	1,5	5	73	1,4%
Servizi sanitari (cure mediche, infermieristiche e processi riabilitativi)	4,2	0,9	1,3	5	73	5,5%
Servizi sociali	4,5	0,8	2	5	71	4,2%
Personale: attenzione, disponibilità e gentilezza	4,4	0,7	2	5	74	2,7%
Informazioni e coinvolgimento della famiglia	4,2	1,0	1	5	73	9,6%

#### **INSERIMENTO E DIMISSIONE DELL'OSPITE DALLA STRUTTURA (solo per ricoveri temporanei)**

*2 questionari di familiari di ospiti in ricovero temporaneo.*

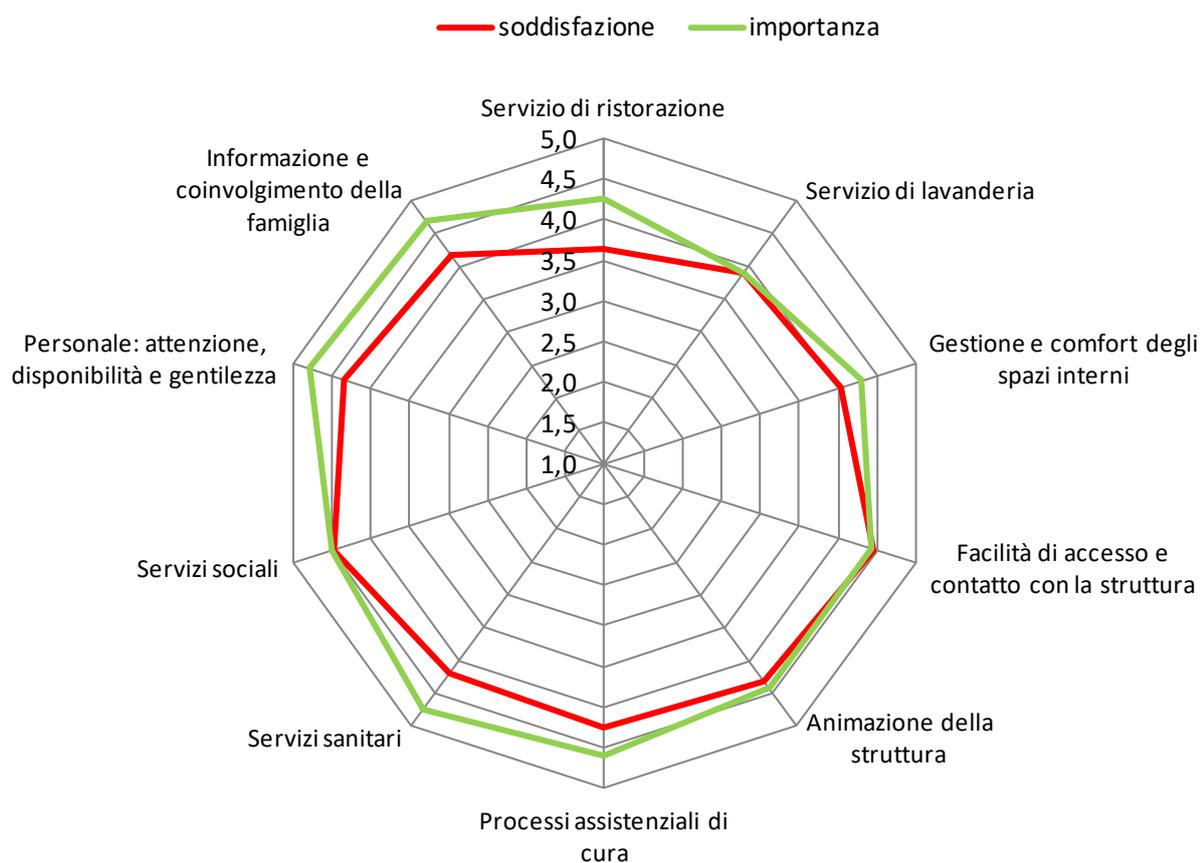
	media	dev.std.	min	max	N	% giudizi negativi
Le informazioni fornite dal personale incontrato al momento dell'inserimento in struttura sono state complete	5	-	5	5	2	-
Le informazioni fornite dal personale incontrato al momento dell'inserimento in struttura sono state chiare	5	-	5	5	2	-
Il personale l'ha 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	-

## IMPORTANZA ATTRIBUITA ALLE COMPONENTI DI QUALITÀ

Scala di valutazione da 1 a 5 in cui 1 corrisponde a 'per niente' e 5 a 'molto'

	media	dev.std.	min	max	N
Servizio di ristorazione	4,3	0,8	1	5	68
Servizio di lavanderia (guardaroba, biancheria da camera,..)	3,9	1,2	1	5	69
Gestione e comfort degli spazi interni	4,3	0,8	1	5	69
Facilità di accesso e contatto con la struttura	4,4	0,7	2	5	72
Animazione della struttura	4,4	0,8	2	5	69
Processi assistenziali di cura (attività realizzate e privacy)	4,6	0,7	2	5	69
Servizi sanitari (cure mediche, infermieristiche e processi riabilitativi)	4,8	0,5	3	5	72
Servizi sociali	4,5	0,8	1	5	70
Personale: attenzione, disponibilità e gentilezza	4,8	0,6	1	5	72
Informazioni e coinvolgimento della famiglia	4,7	0,6	2	5	71

Confronto tra importanza e soddisfazione delle componenti di qualità



## SODDISFAZIONE COMPLESSIVA

Scala di valutazione da 1 a 5 in cui 1 corrisponde a 'per nulla' e 5 a 'del tutto'

(% giudizi negativi = % giudizi pari al valore 1 e 2)

	media	dev.std.	min	max	N	% giudizi negativi
Ritiene che il Suo familiare sia in buone mani?	4,4	0,8	1	5	74	1,4%
Secondo Lei la retta pagata per il Suo familiare è adeguata in relazione al servizio offerto dalla struttura?	3,6	1,0	1	5	61	13,1%

Quanto si ritiene soddisfatto, globalmente, del livello del servizio fornito da questa struttura?

media	dev.std.	min	max	N	% giudizi negativi
4,1	0,7	2	5	72	1,4%

Consiglierebbe ad altri questa struttura assistenziale?

	n	%
si	62	83,8%
no	1	1,4%
non so	11	14,9%
<b>totale</b>	<b>74</b>	

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	0,9	1	5	74	5,4%

## 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.

### - Aspetti del servizio da **migliorare** (numero rispondenti=40)

- Servizio di ristorazione:
  - o *mensa*
  - o *ristorazione (maggior variazione)*
  - o *servizio ristorazioni da variare il menù con più frequenza e le porzioni un po' più abbondanti*
  - o *ristorazione, sala pranzo da rinnovare (piatti, bicchieri, tovaglie)*
  - o *servizio ristorazione con personale informato e coscienzioso*
  - o *migliorare la qualità del cibo*
- Servizio di lavanderia:
  - o *lavanderia*
  - o *maggior cura della gestione della biancheria dell'ospite*
  - o *smarrimento di capi*
  - o *più attenzione nei capi di abbigliamento*
  - o *gestione indumenti personali*
  - o *pessima gestione, suddivisione indumenti personale, cose totalmente estranee nonostante i cartellini di appartenenza + smarrimento cose e oggetti*
  - o *persa la copertina per la carrozzina (alla quale lui tiene)*
  - o *biancheria da camera carente e scadente specialmente cuscini e coperte*
- Cura della persona:
  - o *cura della persona (igiene personale)*
  - o *cambio pannoloni più frequente*
  - o *cambio del pannolone (spesso è maleodorante)*
  - o *più attenzione ai pazienti non autosufficienti*
  - o *considerare un po' di più gli anziani che lo ospitano*
  - o *considerando che gli anziani sono come i bambini ho notato che chi non riceve la marmellatina di prugna a metà mattina ci resta male, anche se dicono che serve per andare di corpo, da prendere al bisogno è una normale marmellata e andrebbe distribuita a tutti*
  - o *rottura di 4 rasoi nuovi*
  - o *gestione dell'apparecchio acustico (batterie)*
- Personale:
  - o *più personale, assistenziale, soprattutto al pomeriggio. Più formazione*
  - o *ci vuole una persona in più la sera*
  - o *personale appena sufficiente*

- *il rapporto tra gli assistenti della struttura e gli ospiti della stessa è troppo basso, servirebbe più personale per reparto*
- *bisogna incentivare l'assunzione di personale che sopperisca alle carenze riscontrate sulle normali esperienze di tutti i giorni degli ospiti. Proprio per mancanza di tempo a volte il personale non soddisfa a pieno le necessità degli ospiti*
- *cambiamenti di personale*
- *cambiare il meno possibile il personale per la cura della persona. Sia per l'ospite che per i familiari. Sono importanti i punti di riferimento. Cambiare significa disorientamento per entrambi*
- *evitare che il personale sia cambiato spesso perché questo destabilizza i pazienti con particolari patologie*
- *in caso di assenza improvvisa delle OSS il restante personale non riesce a sopperire totalmente. Il cambio di personale è un disagio per tutti. Personale a volte assente per riunioni*
- *personale: più contatti con i pazienti, specie nel pomeriggio, soprattutto con gli anziani meno autosufficienti*
- *per le OSS non rispondere: si-no-non lo so?!*
- *più rispetto per gli anziani da parte delle OSS*
- *negli ultimi mesi molti problemi rilevati con il nuovo personale inserito nel nucleo: dalla sicurezza degli ospiti in primis, mancata sorveglianza, situazioni di confusione, di rumore che agitano gli ospiti. Il personale non sa interagire con loro, ritmi di lavoro non conformi agli orari di accudimento; disordine nei corridoi e nelle camere. in poca sostanza il nuovo personale sembra per lo più non adeguatamente selezionato e formato per gli ospiti di questo nucleo particolarmente fragili.*
- **Servizi sanitari:**
  - *fisioterapia; fisioterapia andrebbe incrementata*
  - *processi riabilitativi*
  - *riabilitazione poca e scarsa*
  - *mancanza di personale di cura soprattutto infermieristico, non sufficiente a garantire la necessaria sorveglianza*
  - *maggiori contatti medico-paziente*
- **Comunicazione:**
  - *relazioni tra personale e familiari (maggior interazione)*
  - *maggior interrelazione tra OSS e parenti, tra medico e parenti, tra personale direttivo e parenti*
  - *maggiori contatti medico-familiari*
  - *informazioni su cure mediche prestate (manca del tutto info)*
  - *personale che a volte non comunica*
- **Animazione:**
  - *più attività nel pomeriggio; animazione pomeridiana*
  - *aumentare i momenti di socializzazione nel nucleo*
- **Gestione degli spazi:**
  - *odori e aereazione locali*
  - *spesso odori sgradevoli*
  - *qualità dell'aria soprattutto nel periodo freddo*

- *areazione dei locali soprattutto in stagione fredda*
- *spesso pulizie dei locali non soddisfacenti*
- *l'ambiente è poco luminoso sempre buio e favorisce stanchezza*
- *sistemare il giardino in modo che sia agibile con le carrozzine, considerando che lo spazio esterno risulta limitato*
- Altro:
  - *messa a letto serale troppo spesso sono in attesa di essere messe a letto perché stanche*
  - *maggiori controlli operativi sui servizi resi (metodo e tempi)*
- Generale:
  - *da quando c'è la cooperativa il servizio è peggiorato (per poca attenzione al paziente)*
  - *è quasi perfetto*
  - *per ora no*

- **Aspetti del servizio particolarmente positivi (numero rispondenti=36)**

- Servizio di ristorazione:
  - *mensa*
- Cura della persona:
  - *rispetto della persona*
  - *cura*
  - *igiene personale*
  - *pulizia e igiene*
  - *assistenziale*
  - *accoglienza e trattamento più che positivi*
- Personale:
  - *personale molto educato e gentile*
  - *disponibilità e gentilezza del personale nei confronti dell'ospite*
  - *disponibilità di tutto il personale*
  - *personale sempre gentile e disponibile; personale gentile; gentilezza del personale*
  - *cortesie e disponibilità del personale della casa di riposo*
  - *personale e dirigenti attenti e presenti ad affrontare e cercare di risolvere le varie problematiche*
  - *cordialità*
  - *alcune persone del personale molto sensibili*
  - *professionalità e gentilezza di tutto il personale*
  - *buono servizio di tutto il personale*
  - *personale affidabile*
  - *l'allegria delle OSS (anche se con il cambio del personale si è un po' perso ...)*
  - *Marianna numero uno!!! Personale assistenza ok*
  - *speriamo che il nuovo personale si comporti amorevolmente come il precedente*
- Servizi sanitari:
  - *aspetti sanitari; servizi sanitari*
  - *fisioterapia*
  - *il medico; assistenza medica*
  - *assistenza infermieristica*
  - *cure mediche e infermieristiche*

- *infermiera disponibile*
- *la sensibilità del personale sanitario/infermieristico*
- Comunicazione:
  - *comunicazione*
  - *rapporti con i familiari molto buoni*
- Animazione:
  - *attività e intrattenimento*
  - *socializzazione*
  - *attività ricreative*
  - *animazione*
  - *educatrici*
- Gestione degli spazi:
  - *pulizia generale*
  - *sala ginnastica*
  - *ambientale*
- Facilità di accesso:
  - *ambiente sempre aperto al pubblico*
  - *gli orari di visita. Ottimi*
  - *ampio orario di accesso*
- Altro:
  - *ambiente familiare*
  - *servizi sociali*
  - *il direttore ecc tutto ok. Cosa vuol dire la scuola (superiore)*
- Generale:
  - *sono abbastanza positivi*
  - *quasi tutti positivi, ma, come si dice, si può sempre migliorare*
  - *per tutto il resto devo farvi i complimenti per l'ottimo servizio*

- **Azioni da realizzare per migliorare il servizio (numero rispondenti=19)**

- Servizio di ristorazione:
  - *cibo frullato un po' più variato*
  - *qualità del cibo da migliorare e tante volte arriva scarso e contato*
- Servizio di lavanderia:
  - *cura sull'abbigliamento a volte sporco*
- Cura della persona:
  - *cambio pannoloni più spesso in quanto l'ospite puzza di pipì*
- Personale:
  - *aumentare il personale; assumere più personale*
  - *basterebbe una persona in più negli orari di pranzo e cena*
  - *personale addetto alla palestra poco disponibile*
  - *per persone non autosufficienti personale più formato e capace*
  - *in servizio dovrebbero esserci più infermieri e addetti alle cure assistenziali*
  - *fare in modo che il personale dei reparti protetti non sia cambiato spesso*
  - *non cambiare spesso il personale. Sono punti di riferimento molto importanti*

- *il mantenimento nel tempo del medesimo personale, senza trasferimenti, senza temporanee presenze senza sostituzione, con una sempre maggiore ispirazione al fattore umano nello svolgimento del proprio incarico: sensibilità umana e non fredda professionalità*
- *in caso di assenza improvvisa delle OSS il restante personale non riesce a sopperire totalmente. Il cambio di personale è un disagio per tutti. Personale a volte assente per riunioni*
- *formazione del personale sia a livello assistenziale che sanitario*
- *continuo addestramento del personale*
- Servizi sanitari:
  - *migliorare il servizio di riabilitazione*
  - *fisioterapia andrebbe incrementata*
- Comunicazione:
  - *info mediche del tutto mancanti*
- Animazione:
  - *utilizzare forme di volontariato per intrattenere piccoli gruppi di anziani anche solo per un'ora nel pomeriggio, per farli sentire meno soli*
  - *presenza di stagisti preparati nelle relazioni interpersonali (alternanza scuola lavoro o in tirocinio professionale), che ci sia una disponibilità più equilibrata al bar, ad esempio bravi e discreti come Rossella. Fare compagnia ai familiari con piccole attenzioni*
- Gestione degli spazi:
  - *ribadisco l'importanza di sistemare tutto il giardino per poter usufruire dello spazio che ora è inagibile (con le carrozzine)*
  - *facilitare l'uso del parco*
  - *palestra scarsa*
- Altro:
  - *cuscini (almeno 2) e coperta decente*
- Generale:
  - *in base alla malattia ciò che viene fatto mi va bene*
  - *non saprei dico di continuare su questa strada*
  - *è tutto perfetto*