

INDAGINE DI SODDISFAZIONE DEI FAMILIARI RISULTATI 2016

Ente: **ISTITUTO BON BOZZOLLA**

Centro di Servizi: **CENTRO DI SERVIZI PER NON AUTOSUFFICIENTI**

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.....	12
5. INSERIMENTO E DIMISSIONE DELL'OSPITE DALLA STRUTTURA (solo per ricoveri temporanei).....	13
6. IMPORTANZA ATTRIBUITA ALLE COMPONENTI DI QUALITÀ.....	14
7. SODDISFAZIONE COMPLESSIVA.....	16
8. COMMENTI.....	17

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 Servizi¹ (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).

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, ...)

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

Nuclei:

- 1° piano
- 2° piano

n. questionari completati: **47**

- questionari per familiari di ospiti in ricovero non temporaneo: 38
- questionari per familiari di ospiti in ricovero temporaneo: 9

Tasso di collaborazione: **36%**

Figura 1. Questionari compilati e tasso di collaborazione per nucleo

	n. questionari completati	Tasso di collaborazione
<i>Per ospiti in ricovero non temporaneo</i>		
1° piano	18	32%
2° piano	20	35%
<i>Per ospiti in ricovero temporaneo</i>		
1° piano	4	67%
2° piano	5	50%

Periodo di rilevazione:

- Familiari di ospiti in ricovero non temporaneo: dal 28/12/2015 al 31/03/2016
- Familiari di ospiti in ricovero temporaneo: dal 01/10/2015 al 31/03/2016

Metodologia di somministrazione:

questionario auto-compilato cartaceo

Modalità di somministrazione del questionario:

il questionario è stato inviato il 28/12/15 tramite posta ordinaria, ai referenti degli ospiti in ricovero non temporaneo presenti in struttura in tale data. Al questionario è stata allegata una comunicazione del direttore nella quale sono state indicate le modalità ed i tempi di restituzione ed il nominativo della persona di riferimento da contattare per eventuali chiarimenti. Ai familiari degli ospiti in ricovero temporaneo il questionario è stato consegnato qualche giorno prima o il giorno della dimissione personalmente dall'assistente sociale, illustrando la finalità della compilazione dello stesso e richiedendo la restituzione entro massimo 15 giorni dall'avvenuta consegna.

Modalità di raccolta dei questionari compilati: ospiti di familiari in ricovero non temporaneo: presso il salone di ciascuno dei due piani della struttura è stato collocato un box sigillato nel quale inserire il questionario
ospiti di familiari in ricovero temporaneo: la restituzione è stata effettuata personalmente all'assistente sociale dopo qualche giorno dalla consegna o il giorno stesso della dimissione. Alcuni familiari, anche su sollecitazione, non hanno provveduto alla restituzione.

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 ²	
	n	%	n	%
meno di 50 anni	1	2,2%	77	8,2%
da 51 a 65 anni	8	17,4%	261	27,9%
da 66 a 75 anni	4	8,7%	139	14,9%
oltre i 75 anni	33	71,7%	459	49,0%
Totale	46		936	

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

	CdS		Campione	
	n	%	n	%
meno di sei mesi	10	21,7%	167	17,7%
da sei mesi a due anni	18	39,1%	322	34,1%
più di due anni	18	39,1%	454	48,1%
totale	46		943	

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

	CdS		Campione	
	n	%	n	%
tutti i giorni o quasi	20	45,5%	433	47,4%
1/2 volte alla settimana	20	45,5%	363	39,8%
almeno 2 volte al mese	4	9,1%	67	7,3%
1 volta al mese	-	-	16	1,8%
meno di una volta al mese	-	-	16	1,8%
mai	-	-	18	2,0%
totale	44		913	

² 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 ³
1. I pasti forniti al Suo familiare sono buoni (es. le pietanze sono buone, il cibo cucinato bene, ...)?	4,2	0,9	2	5	41	4,9%

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

b. SERVIZIO DI LAVANDERIA

Figura 6. Distribuzione di frequenza delle risposte alla domanda per il CdS ed il Campione "2. Nel corso degli ultimi 6 mesi Le è capitato che i capi di abbigliamento del Suo familiare siano stati smarriti, danneggiati o non ben lavati dal servizio lavanderia?"

	CdS		Campione	
	n	%	n	%
si, spesso	3	6,8%	79	8,8%
si, qualche volta	24	54,5%	330	36,7%
no, mai	17	38,6%	490	54,5%
totale	44		899	

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

⁴ La media del campione è calcolata sull'intero aggregato di casi e non come media delle medie dei singoli CdS

⁵ 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?	4,5	0,8	2	5	46	4,3%

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

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

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	1	2,3%	14	1,5%
si, qualche volta	13	29,5%	136	14,8%
no, mai	30	68,2%	770	83,7%
totale	44		920	

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?	4,3	1,0	1	5	47	6,4%
6. La qualità dell'aria (es. odore, areazione, ...) nella struttura è adeguata?	3,3	1,3	1	5	45	26,7%
7. Gli ambienti sono puliti e curati (i mobili sono ben spolverati, i bagni sono sempre puliti, le stanze hanno pavimenti e pareti in ordine, ..)?	4,0	1,0	2	5	47	10,6%
8. Gli spazi dove può stare con il Suo familiare quando viene a trovarlo sono adeguati (riservati, accoglienti, ..)?	4,0	1,0	1	5	46	6,5%
Gestione e comfort degli spazi interni⁶	3,9	0,8	2	5	47	12,8%

⁶ 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?	4,3	4,4	-0,1
6. La qualità dell'aria (es. odore, areazione, ...) nella struttura è adeguata?	3,3	3,8	-0,5
7. Gli ambienti sono puliti e curati (i mobili sono ben spolverati, i bagni sono sempre puliti, le stanze hanno pavimenti e pareti in ordine, ..)?	4,0	4,3	-0,3
8. Gli spazi dove può stare con il Suo familiare quando viene a trovarlo sono adeguati (riservati, accoglienti, ..)?	4,0	4,1	-0,1
Gestione e comfort degli spazi interni	3,9	4,2	-0,3

d. FACILITÀ DI ACCESSO E CONTATTO CON LA STRUTTURA

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

	media	dev.std.	min	max	N	% giudizi negativi
9. Gli orari della struttura facilitano la Sua visita al familiare?	4,8	0,5	3	5	46	-
10. L'orario di apertura degli uffici della struttura è compatibile con i Suoi orari?	4,5	0,8	2	5	46	4,3%
Facilità di accesso e contatto con la struttura	4,7	0,5	3	5	46	-

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

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, ...)?	4,4	0,8	3	5	45	-

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, ...)?	4,4	4,4	-

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	6,8%	23	2,5%
si, qualche volta	15	34,1%	184	19,9%
no, mai	26	59,1%	719	77,6%
totale	44		926	

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?	4,0	1,0	1	5	44	11,4%
17. La privacy e la dignità del Suo familiare sono rispettate nei processi di cura?	4,4	0,9	1	5	46	4,3%
Processi assistenziali di cura	4,2	0,8	2	5	46	8,7%

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?	4,0	4,3	-0,3
17. La privacy e la dignità del Suo familiare sono rispettate nei processi di cura?	4,4	4,4	-
Processi assistenziali di cura	4,2	4,4	-0,2

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?	4,3	0,9	2	5	47	6,4%
15. E' contento/a delle cure infermieristiche prestate al Suo familiare?	4,4	0,8	2	5	46	4,3%
16. E' contento/a dei processi riabilitativi (fisioterapista, logopedista, ...) prestatati al Suo familiare?	4,1	1,1	1	5	42	9,5%
Servizi sanitari	4,3	0,8	1	5	47	6,4%

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?	4,3	4,3	-
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	4,0	0,1
Servizi sanitari	4,3	4,2	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	0,9	2	5	46	6,5%

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	4,4	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	1	2,2%	28	2,9%
si, qualche volta	15	32,6%	219	22,9%
no, mai	60	65,2%	709	74,2%
totale	46		956	

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?	4,1	0,9	2	5	44	11,4%
20. Il personale si rivolge a Lei e al Suo familiare in modo cortese e rispettoso?	4,5	0,8	1	5	45	2,2%
Personale	4,3	0,8	1	5	45	2,2%

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?	4,1	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	4,3	4,4	-0,1

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?	4,0	1,2	1	5	47	10,6%
24. E' coinvolto come vorrebbe nelle decisioni che riguardano la cura del Suo familiare?	4,1	1,1	1	5	46	8,7%
Informazioni e coinvolgimento della famiglia	4,1	1,1	1	5	47	8,5%

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

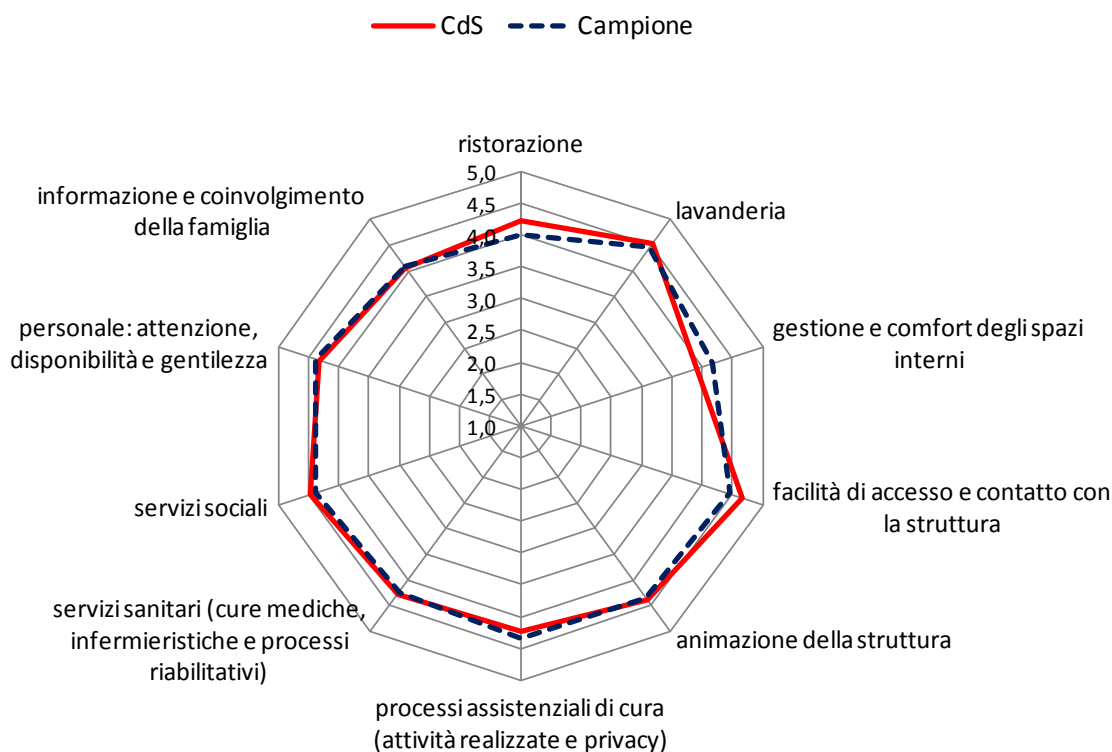
	Media CdS	Media Campione	Δ
23. E' informato sulle scelte di cura previste per il Suo familiare?	4,0	4,1	-0,1
24. E' coinvolto come vorrebbe nelle decisioni che riguardano la cura del Suo familiare?	4,1	4,1	-
Informazioni e coinvolgimento della famiglia	4,1	4,1	-

IN SINTESI...

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

	media	dev.std.	min	max	N	% giudizi negativi
Servizio di ristorazione	4,2	0,9	2	5	41	4,9%
Servizio di lavanderia (guardaroba, biancheria da camera,..)	4,5	0,8	2	5	46	4,3%
Gestione e comfort degli spazi interni	3,9	0,8	2	5	47	12,8%
Facilità di accesso e contatto con la struttura	4,7	0,5	3	5	46	-
Animazione della struttura	4,4	0,8	3	5	45	-
Processi assistenziali di cura (attività realizzate e privacy)	4,2	0,8	2	5	46	8,7%
Servizi sanitari (cure mediche, infermieristiche e processi riabilitativi)	4,3	0,8	1	5	47	6,4%
Servizi sociali	4,5	0,9	2	5	46	6,5%
Personale: attenzione, disponibilità e gentilezza	4,3	0,8	1	5	45	2,2%
Informazioni e coinvolgimento della famiglia	4,1	1,1	1	5	47	8,5%

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)

9 questionari di familiari di ospiti in ricovero temporaneo.

Figura 21. Sintesi dei risultati per il CdS

	media	dev.std.	min	max	N	% giudizi negativi
Le informazioni fornite dal personale incontrato al momento dell'inserimento in struttura sono state complete	4,7	0,7	3	5	9	-
Le informazioni fornite dal personale incontrato al momento dell'inserimento in struttura sono state chiare	4,6	1,0	2	5	9	11,1%
Il personale l'ha accompagnata e aiutata nella fase di inserimento del Suo familiare in struttura	4,8	0,4	4	5	9	-
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, ...)	4,5	0,9	3	5	8	-

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

	Media CdS	Media Campione ⁷	Δ
Le informazioni fornite dal personale incontrato al momento dell'inserimento in struttura sono state complete	4,7	4,3	0,4
Le informazioni fornite dal personale incontrato al momento dell'inserimento in struttura sono state chiare	4,6	4,5	0,1
Il personale l'ha accompagnata e aiutata nella fase di inserimento del Suo familiare in struttura	4,8	4,4	0,4
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, ...)	4,5	4,2	0,3

⁷ 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	4,6	0,6	3	5	44
Servizio di lavanderia (guardaroba, biancheria da camera,..)	4,4	0,8	2	5	44
Gestione e comfort degli spazi interni	4,4	0,7	3	5	45
Facilità di accesso e contatto con la struttura	4,6	0,7	3	5	45
Animazione della struttura	4,5	0,7	3	5	44
Processi assistenziali di cura (attività realizzate e privacy)	4,5	0,6	3	5	45
Servizi sanitari (cure mediche, infermieristiche e processi riabilitativi)	4,8	0,4	3	5	44
Servizi sociali	4,7	0,6	2	5	42
Personale: attenzione, disponibilità e gentilezza	4,7	0,6	2	5	45
Informazioni e coinvolgimento della famiglia	4,7	0,5	3	5	46

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

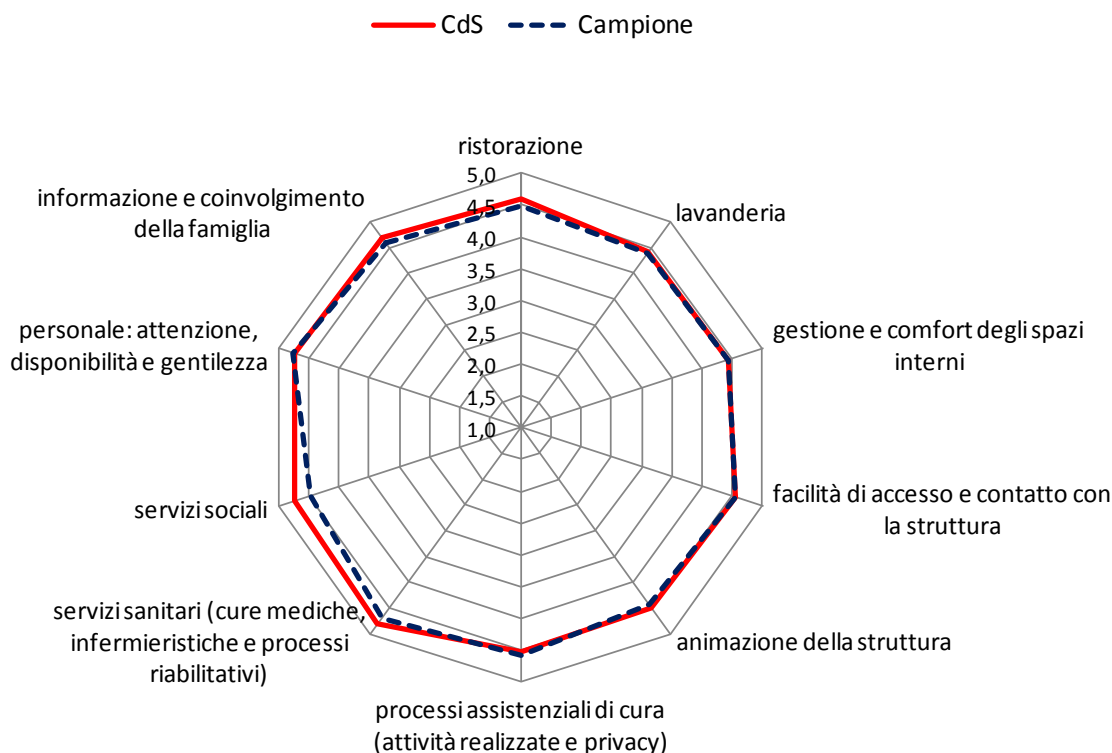
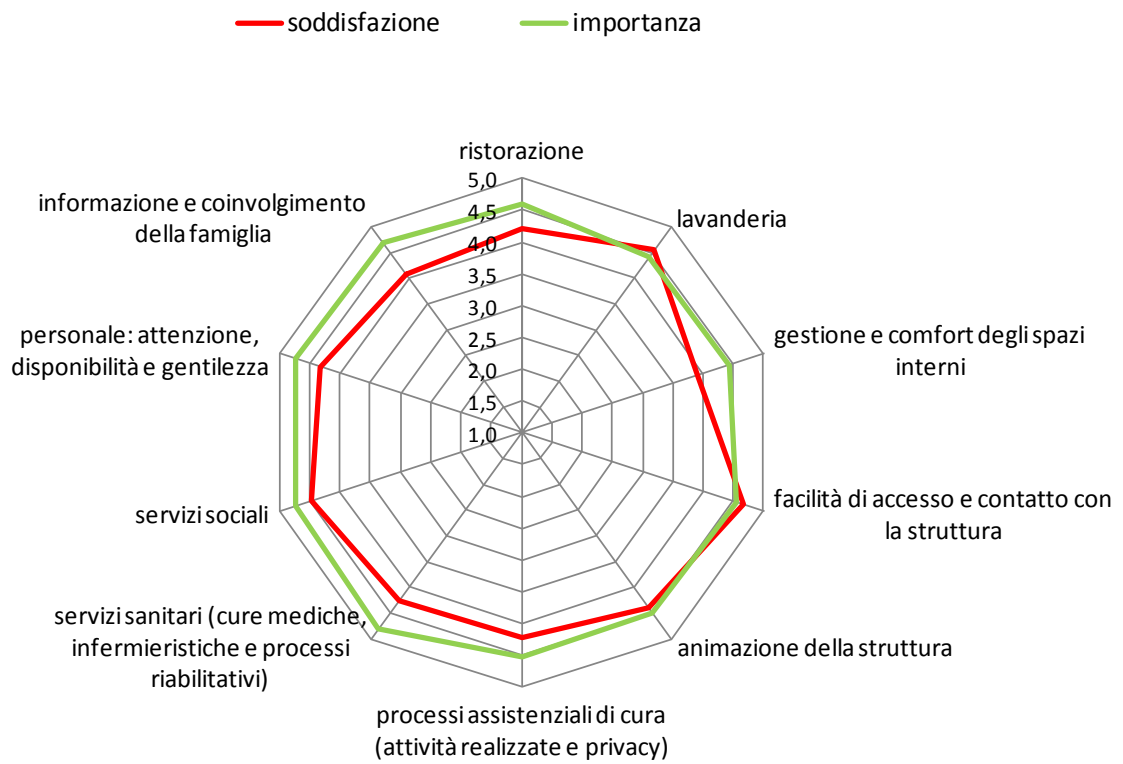


Figura 22.2 Confronto tra importanza e soddisfazione delle componenti di qualità nel CdS



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?	4,4	0,8	2	5	44	2,3%
Secondo Lei la retta pagata per il Suo familiare è adeguata in relazione al servizio offerto dalla struttura?	3,9	1,0	1	5	39	7,7%

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
4,1	0,9	2	5	45	6,7%

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	34	75,6%	835	85,3%
no	3	6,7%	32	3,3%
non so	8	17,8%	112	11,4%
totale	45		979	

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

media	dev.std.	min	max	N	% giudizi negativi
4,1	1,0	1	5	46	6,5%

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

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

8. COMMENTI

Nel presente capitolo sono riportate le trascrizioni integrali dei commenti riportati in corrispondenza delle tre domande a risposta aperta previste nel questionario, successivamente raggruppate in macro-categorie:

- a. Aspetti del servizio da migliorare
- b. Aspetti del servizio particolarmente positivi
- c. Azioni da realizzare per migliorare il servizio.

Affianco al 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=27)

- Servizio di lavanderia:
 - o *lavanderia*
 - o *migliorare e di molto il servizio lavanderia*
 - o *lavanderia: tempi troppo lunghi di consegna e la stiratura non è fatta bene*
 - o *il vestiario (magliette in cotone, pigiama, magliette estive) sono stropicciati, non vengono stirati; a volte l'armadio dei vestiti non è in ordine*
- Cura della persona:
 - o *cambiare di più i pannoloni (anche se dipende quasi sempre dal personale di turno)*
 - o *poco rispetto per gli oggetti privati degli ospiti*
 - o *da ottobre 2015 se porti qualcosa all'ospite (fazzoletti di carta, caramelle o altro) spariscono dall'armadietto. Non va bene. Per il resto ok*
- Personale:
 - o *poco personale: ospiti spesso in sala rimangono soli*
 - o *ospiti nel salone spesso soli*
 - o *nota poca presenza di personale OSS in salone durante le ore senza animazione*
 - o *più personale per poter svolgere le mansioni con tempi adeguati*
 - o *più controlli agli ospiti allettati*
 - o *il personale appare insufficiente rispetto al numero di ospiti e rispetto alle problematiche di quanti allettati continuamente*
 - o *mi piacerebbe che il personale avesse anche il tempo di stare con l'ospite rivolgendogli una parola in più, che l'ospite avesse più compagnia durante il giorno*
 - o *maggior solerzia nel rispondere alle richieste di aiuto del paziente non autosufficiente nel corso della giornata*
 - o *meno assistenza nei giorni festivi*
 - o *non tutto il personale si rapporta con gli ospiti in modo corretto (sgarbato, sbrigativo ...)*
 - o *maggior sensibilità da parte degli operatori e maggior rispetto nei riguardi dell'anziano*
 - o *pur troppo mancano le buone maniere ad alcune operatrici; se chiacchierassero di meno e si impegnassero di più nel proprio lavoro renderebbero l'atmosfera più serena e meno pesante per tutti, loro comprese*
 - o *poco rispetto per gli ospiti da parte dei manutentori che entrano nelle camere durante gli orari di riposo facendo un gran rumore, bestemmiando per le varie rotture da riparare*
- Comunicazione:
 - o *l'informazione tra i vari servizi e i familiari*
 - o *ci sono ore in cui non c'è alcuno a cui rivolgersi sia per bisogno sia per colloquiare*
 - o *l'2° piano manca di referente ed è difficile contattare il supervisore (anche perché non ha senso per le cose spicce come vestiario, parrucchiere ...)*

- *a seguito di ripetute cadute della mamma non ho ottenuto risposte esaurienti sulla dinamica delle cadute (manca forse la comunicazione tra gli operatori o infermieri del turno del mattino con quelli del pomeriggio)*
- **Struttura:**
 - *ambiente*
 - *la struttura dello stabile (dentro -fuori)*
 - *mi aspetto di vedere un giardino accogliente (come quello di Casa Fenzi di Conegliano) con tanti alberi anche a sinistra della facciata e con la fontana funzionante; e ristrutturare la struttura come l'altra metà fatta!!*
 - *gli spazi comuni (più aree) e alcune camere un po' vecchie e con i muri poco in ordine*
 - *migliorare la struttura dal punto di vista "visivo" e pratico tipo corrimano e imbiancatura*
 - *aree comuni e camere*
 - *rinnovare il primo piano, la parte vecchia*
 - *più aree di accoglienza per stare con il proprio familiare*
- **Gestione degli spazi:**
 - *l'aria interna puzza ...*
 - *la qualità dell'aria: odore, aerazione*
 - *areazione/profumazione delle camere ospiti*
 - *da eliminare i sacchi biancheria sporchi all'interno delle camere ospite*
 - *usare sacchetti più piccoli per i pannoloni sporchi, in modo di chiuderli più spesso, per limitare cattivi odori in corridoio*
 - *temperatura della camera non costante (si notano notevoli sbalzi di temperatura)*
- **Attività motorie**
- **Generale:**
 - *niente*
 - *per me ed il mio familiare va bene così*

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

- **Servizio di ristorazione:**
 - *la cucina interna*
 - *il servizio mensa*
 - *ritengo molto positiva la buona cucina*
- **Personale:**
 - *gentilezza del personale*
 - *la gentilezza del personale operativo*
 - *bravi gli infermieri professionali*
 - *la disponibilità delle operatrici*
 - *nonostante la struttura è vecchia e depressiva il personale è accogliente e pulito, un po' frustrato per mancanza di incentivi come gratificazioni al personale assunto; risorse umane*
 - *presenza dei volontari; volontariato*
 - *la presenza dei volontari e gli animatori*
- **Accoglienza:**
 - *accoglienza*
 - *l'accoglienza ai familiari*
- **Cura e assistenza della persona:**
 - *assistenza*
 - *la cura e l'assistenza dell'ospite*

- *ho fiducia che non viene maltrattata ma accudita*
- *il pieno rispetto della persona*
- *rapporto umano nel trattamento con gli ospiti dell'istituto*
- *l'accompagnamento al fine vita*
- *infermieristico*
- Animazione:
 - *l'animazione*
 - *ritengo molto positiva l'animazione per gli ospiti*
 - *iniziative di intrattenimento in occasione di ricorrenze e festività*
 - *le iniziative di intrattenimento degli ospiti*
 - *le manifestazioni legate alle festività (compleanni, natale, carnevale...)*
 - *incontri con personale esterno nei vari momenti di festa*
 - *gruppi di lavoro diversificati*
- Ambienti:
 - *pulizia*
 - *ritengo molto positiva la buona visione delle vetrate nel salone*
- Comunicazione:
 - *incontri con familiari*
 - *momenti di incontro a tema con i familiari*
 - *foglio informativo periodico*
- Generale:
 - *tutto; va bene tutto*
 - *in generale buono*
 - *se qualcuno mi chiedesse informazioni sulla struttura, il personale e la gestione, lo inviterei personalmente a provare la struttura. Complimenti!!*

c. Azioni da realizzare per migliorare il servizio (numero rispondenti =13)

- Personale:
 - *noto poca presenza di personale oss in salone durante le ore senza animazione*
 - *gli operatori dovrebbero avere più tempo per scambiare una parola con l'ospite, soprattutto per i non auto che vivono perennemente allettati. L'approccio appare sempre molto frettoloso, forse a causa della carenza di personale; fra i "processi riabilitativi" dovrebbero rientrare anche il solo scambio di parole con l'ospite allettato che ha solo bisogno di essere ascoltato (e compatito)*
 - *la serietà sul lavoro per ogni persona e non l'indifferenza e l'abitudine di svolgere il proprio lavoro*
 - *maggior presenza del personale nel reparto (quando l'ospite chiede aiuto per qualcosa deve attendere molto prima che il collaboratore della struttura si presenti in stanza)*
- Comunicazione:
 - *sarebbe utile un incontro periodico personale tra i parenti e gli operatori (medico, fisioterapista, logopedista ...) per capire l'andamento dello stato di salute dell'ospite*
- Cura della persona:
 - *più controlli agli ospiti allettati*
 - *non spostare gli ospiti dalle proprie camere ad altre oscure dal posto assegnato nella sala pranzo evitando così confusione e deterioramento cognitivo dell'ospite stesso*
- Ambiente:

- *ristrutturazione*
- *migliorare la struttura dal punto di vista "visivo" e pratico tipo corrimano e imbiancatura. Dovete imbiancare e sistemare tutto*
- *ristrutturazione e abbellimento di parti della struttura (camere...)*
- *l'ambiente dovrebbe essere ristrutturato con architettura piacevole e gli alberi piantati davanti per evitare che il sole dell'estate faccia troppo caldo diretto nelle stanze. Gli alberi abbelliscono un giardino migliore esteticamente*
- *sistemazione del parcheggio (vedi numerose buche) e sua illuminazione (molto carente); è pericoloso perché non si vedono le persone a piedi*
- *la miglioria degli ambienti di vita, creare qualche area comune più piccola;*
- *ristrutturare talune zone, corridoi e camere*
- *abbellire camere (più colore)*
- *prestare più attenzione alla temperatura costante dell'atmosfera che deve essere uguale per tutto il piano. Troppi fermi della caldaia d'inverno mentre d'estate troppi sbalzi con il climatizzatore dalle camere al salone dove il fresco è molto ridotto*
- *Attività:*
 - *più tombola*
- *Altro:*
 - *usare sacchetti più piccoli per i pannoloni sporchi, in modo di chiuderli più spesso, per limitare cattivi odori in corridoio*
 - *la sensibilità di tutti per potere accompagnare in modo sereno l'ultimo periodo di vita degli ospiti! Grazie*

Gli sponsor:



insurance Brokers & Services

