



INDAGINE SULLA SODDISFAZIONE DELL'UTENZA

RISULTATI 2021

ANNO 2021

FONDAZIONE CASA PER ANZIANI ONLUS

FOCUS QUESTIONARI ANNO 2021

GIUDIZIO COMPONENTI DI QUALITÀ

- SPAZI INTERNI DEL SERVIZIO
- SERVIZIO ALLA PERSONA
- SERVIZI AMMINISTRATIVI
- SERVIZI ALBERGHIERI
- COINVOLGIMENTO DELLA FAMIGLIA

INDAGINE DI SODDISFAZIONE DEI FAMILIARI

RISULTATI 2021

Ente: **FONDAZIONE CASA PER ANZIANI ONLUS**

Centro di Servizi: **RESIDENZA PER ANZIANI AUTO E NON AUTOSUFFICIENTI**

CENTRO DIURNO PER NON AUTOSUFFICIENTI, COMUNITA' ALLOGGIO

Ottobre 2021

SOMMARIO

FOCUS QUESTIONARI ANNO 2021.....	2
INDAGINE DI SODDISFAZIONE DEI FAMILIARIRISULTATI 2021.....	3
SOMMARIO	4
1. PREMESSA.....	5
2. ANALISI GENERALE	6
3. ANALISI NEL DETTAGLIO	6
4. RESTITUZIONE ELABORATO	13
5. ASPETTI NEGATIVI, POSITIVI E PROPOSTE DI MIGLIORAMENTO DEL SERVIZIO	14
FOCUS QUESTIONARI ANNO 2021.....	16
INDAGINE DI SODDISFAZIONE DEGLI OSPITI RISULTATI 2021.....	17
1. PREMESSA.....	18
2. ANALISI GENERALE	18
3. ANALISI NEL DETTAGLIO	19
4. RESTITUZIONE ELABORATO	22
5. COMMENTI	23

1. PREMESSA

Il nostro centro di servizi FONDAZIONE CASA PER ANZIANI ONLUS, annualmente predispone per i famigliari degli ospiti, dei questionari per la rilevazione della soddisfazione.

Attraverso la loro compilazione e la nostra elaborazione abbiamo la possibilità di:

- valutare il giudizio degli utenti rispetto ai principali fattori di qualità in cui è articolato il servizio erogato dalla struttura;
- valutare il livello di soddisfazione;
- valutare le variazioni di giudizio rispetto alle indagini svolte negli anni precedenti;
- ottenere indicazioni utili al miglioramento del servizio.

L'indagine è stata eseguita con l'ausilio di un elaborato composto da domande a risposta chiusa, anonimo, per permettere un giudizio libero e obiettivo. Il proposito è quello di restituire una visione personalizzata delle principali evidenze che emergono dall'indagine della soddisfazione del nostro Centro di Servizi¹ (nel seguito CdS) realizzata nel corso del 2021 e che consente una comparazione dei risultati con quelli ottenuti dal CdS nella rilevazione del 2020.

Il periodo richiesto per la rilevazione è stato giugno e sono stati restituiti a fine settembre come previsto per la riconsegna. L'articolazione delle domande nel questionario è sempre la stessa, si sono mantenute invariate le cinque sezioni. L'elaborazione, grazie al parere obiettivo dei famigliari ha individuato gli elementi di criticità su cui il CdS potrà eventualmente intervenire per migliorare i servizi offerti.

In particolare, le richieste divise per sezione, di cui è stata indagata la qualità percepita comprendono:

- **spazi interni del servizio:** riguardante la pulizia, la luminosità e la temperatura degli ambienti, chiarezza della segnaletica di orientamento all'interno della casa, l'adeguatezza degli ambienti interni ed esterni ed infine la possibilità di personalizzare la propria stanza;
- **servizi alla persona:** attinente i vari servizi offerti dalla casa, ossia servizio di fisioterapia, logopedia, psicologia, animazione, medicina generale, servizio infermieristico, assistenza e cura alla persona, religioso, clima interno dei rapporti tra personale e ospiti/famigliari;
- **servizi amministrativi:** concernente la chiarezza sulle informazioni amministrative, servizio di segretariato dell'assistente sociale, servizio di segreteria ed amministrazione, disponibilità di ascolto da parte della Direzione;
- **servizi alberghieri:** relativo il servizio di mensa, lavanderia, servizio di sanificazione;
- **coinvolgimento della famiglia:** riguardante il coinvolgimento nella risoluzione dei problemi relativi al proprio famigliare, coinvolgimento delle famiglie agli incontri formativi/informativi della casa, coinvolgimento delle famiglie alle iniziative della struttura ossia feste di compleanno, feste della famiglia ecc...;

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. ANALISI GENERALE

Il questionario di soddisfazione del servizio erogato ai famigliari degli ospiti accolti in servizio di residenzialità per autosufficienti, non autosufficienti, Centro Diurno, Comunità Alloggio è uno strumento fondamentale che permette di verificare e ricevere suggerimenti che i famigliari ritengono utili per migliorare la qualità offerta nel nostro centro di servizi. Con il cambio direzionale, la politica sarà quella di elaborare un nuovo documento di analisi degli elaborati e la condivisione attraverso il sito web dei risultati emersi.

Ricordiamo che per tutte le variabili numeriche è stata utilizzata la scala di valutazione da 1 a 4 in cui 1 corrisponde al valore di minima soddisfazione o importanza mentre 4 al valore di massima soddisfazione o importanza.

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

A livello complessivo, inoltre, sono posti a confronto i valori medi della rilevazione svolta nell'anno corrente con i giudizi ottenuti nella rilevazione del 2019 considerando che il risultato dello scostamento è dato dal calcolo dei valori effettuato sul numero di elaborati consegnati.

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.

3. ANALISI NEL DETTAGLIO

L'elaborazione dei questionari, ha preso in considerazione le tipologie del servizio erogato dal CdS, ossia il servizio per persone autosufficienti, non autosufficienti, il centro diurno, la comunità alloggio.

Al famigliare è stato richiesto di indicare, quale di quali servizi del CdS si avvale il suo caro, da quanti anni è ospite e dove alloggia. Per tutte le variabili di giudizio è stata utilizzata una scala di valutazione da 1 a 4 in cui 1 corrisponde a 'per nulla', 2 corrisponde a 'poco' 3 corrisponde ad 'abbastanza' e 4 corrisponde a 'molto'.

Il risultato delle elaborazioni ha riportato per tutti i servizi un indice '**GENERALE**' di soddisfazione pari all'87.25%. I questionari consegnati sono stati 131 e ne sono stati restituiti 61.

- Persone Autosufficienti n. questionari **restituiti 18 di cui consegnati 28**
- Persone non Autosufficienti n. questionari **restituiti 28 di cui consegnati 70**
- Centro Diurno n. questionari **restituiti 13 di cui consegnati 25**
- Comunità Alloggio n. questionari **restituiti 2 di cui consegnati 8**

Periodo di rilevazione: dal 01/08/2021 fino al 30/09/2021

Modalità di somministrazione del questionario: ai familiari degli ospiti è stato inviato per posta elettronica e consegnati a mano.

Modalità di raccolta dei questionari compilati: la raccolta dei questionari per familiari degli ospiti è stata direttamente via mail, oppure inserita nell'apposito contenitore.

Il grafico sottostante mostra le percentuali ottenute sulla base dell'elaborazione **GENERALE** delle varie sezioni di servizio:

GENERALE				
SPAZI INTERNI DEL SERVIZIO	SERVIZI ALLA PERSONA	SERVIZI AMMINISTRATIVI	SERVIZI ALBERGHIERI	COINVOLGIMENTO DELLA FAMIGLIA
88,22%	86,18%	93,53%	81,55%	86,76%
87,25%				

a seguire si riportano tutte le percentuali di gradimento nel dettaglio dei vari servizi offerti, evidenziando tra parentesi lo scostamento rispetto all'anno 2019.

- Persone **AUTOSUFFICIENTI** accreditato² per 28 posti: Tasso di collaborazione: **67.9 % questionari**

restituiti 19 (nel 2020 i questionari restituiti sono stati solo 2 e la percentuale media di gradimento è stata del 71.11%).

Figura 1. domande e percentuali di rispondenza sul gradimento **'SPAZI INTERNI DEL SERVIZIO'**:
domande non risposte n. 11

La pulizia e l'igiene degli ambienti	La luminosità e la temperatura degli ambienti	La chiarezza della segnaletica di orientamento all'interno della casa	Ampiezza spazi interni	Ampiezza spazi esterni	La possibilità di personalizzare la propria camera
89,71%	89,71%	87,50%	84,38%	90,28%	83,82%
87,56%					

Figura 2. domande e percentuali di rispondenza sul gradimento **'SERVIZI ALLA PERSONA'**:
domande non risposte n. 25

Servizio di fisioterapia	Servizio di logopedia	Servizio di psicologia	Servizio di animazione	Servizio di medicina generale	Servizio infermieristico	Servizio di assistenza e cura alla persona	Servizio religioso	Clima interno dei rapporti tra personale ospiti/famigliari
88,33%	100,00%	94,44%	93,75%	88,33%	85,94%	81,94%	82,35%	86,11%
87,85%								

² Legge regionale 16 agosto 2002 n.22

Figura 3. domande e percentuali di rispondenza sul gradimento **'SERVIZI AMMINISTRATIVI'**:
domande non risposte n. 4

Chiarezza sulle informazioni amministrative	Servizio di segretariato dell'assistente sociale	Servizio di segreteria ed amministrazione	Disponibilità di ascolto da parte della direzione
86,11%	90,28%	90,28%	90,28%
89,24%			

Figura 4. domande e percentuali di rispondenza sul gradimento **'SERVIZI ALBERGHIERI'**:
domande non risposte n. 26

Servizio mensa	Servizio lavanderia	Servizio di sanificazione
77,78%	69,44%	85,94%
77,72%		

Figura 5. domande e percentuali di rispondenza sul gradimento **'COINVOLGIMENTO DELLA FAMIGLIA'**:
domande non risposte n. 24

Coinvolgimento nella risoluzione dei problemi relativi al proprio familiare	Coinvolgimento delle famiglie agli incontri formativi/informativi della casa	Coinvolgimento delle famiglie alle iniziative della struttura (festa dei compleanni, festa delle famiglie, gite ecc)
80,88%	83,33%	82,14%
82,12%		

Rispondenza sulla consegna dell'elaborato per il servizio AUTOSUFFICIENTI:

	n. questionari completati	Tasso di collaborazione
Secondo piano	7	58.33%
Terzo piano	7	43.75%
Quarto piano	3	18.75%
Non indicato	1	-

- Persone **NON AUTOSUFFICIENTI** accreditato per 70 posti: Tasso di collaborazione: **40.00 %** questionari restituiti **28** (nel 2020 i questionari restituiti sono stati solo **16** e la percentuale media di gradimento è stata del **91.88%**).

Figura 1. domande e percentuali di rispondenza sul gradimento **‘SPAZI INTERNI DEL SERVIZIO’**:
domande non risposte n. 7

La pulizia e l’igiene degli ambienti	La luminosità e la temperatura degli ambienti	La chiarezza della segnaletica di orientamento all’interno della casa	Ampiezza spazi interni	Ampiezza spazi esterni	La possibilità di personalizzare la propria camera
97,22%	91,67%	92,65%	82,35%	86,90%	84,62%
89,23%					

Figura 2. domande e percentuali di rispondenza sul gradimento **‘SERVIZI ALLA PERSONA’**:
domande non risposte n. 18

Servizio di fisioterapia	Servizio di logopedia	Servizio di psicologia	Servizio di animazione	Servizio di medicina generale	Servizio infermieristico	Servizio di assistenza e cura alla persona	Servizio religioso	Clima interno dei rapporti tra personale ospiti/famigliari
85,94%	84,38%	80,00%	81,58%	88,04%	87,96%	80,77%	84,62%	87,50%
84,53%								

Figura 3. domande e percentuali di rispondenza sul gradimento **‘SERVIZI AMMINISTRATIVI’**:
domande non risposte n. 7

Chiarezza sulle informazioni amministrative	Servizio di segretariato dell’assistente sociale	Servizio di segreteria ed amministrazione	Disponibilità di ascolto da parte della direzione
92,86%	98,21%	94,00%	98,15%
95,80%			

Figura 4. domande e percentuali di rispondenza sul gradimento **‘SERVIZI ALBERGHIERI’**:
domande non risposte n. 12

Servizio mensa	Servizio lavanderia	Servizio di sanificazione
75,00%	77,00%	90,28%
77.72%		

Figura 5. domande e percentuali di rispondenza sul gradimento **‘COINVOLGIMENTO DELLA FAMIGLIA’**:
domande non risposte n. 19

Coinvolgimento nella risoluzione dei problemi relativi al proprio familiare	Coinvolgimento delle famiglie agli incontri formativi/informativi della casa	Coinvolgimento delle famiglie alle iniziative della struttura (festa dei compleanni, festa delle famiglie, gite ecc)
88,46%	87,50%	96,15%
90,71%		

Rispondenza sulla consegna dell’elaborato per il servizio non AUTOSUFFICIENTI:

	n. questionari completati	Tasso di collaborazione
Primo piano	7	31,82%
Secondo piano	11	36,67%
Terzo piano	8	44,44%
Non indicato	2	-

- Persone **CENTRO DIURNO** accreditato per 25 posti: Tasso di collaborazione: **52,00 % questionari**

restituiti 13 (nel 2020 i questionari restituiti sono stati 7 e la percentuale media di gradimento è stata del 91,52%).

Figura 1. domande e percentuali di rispondenza sul gradimento **‘SPAZI INTERNI DEL SERVIZIO’**:
domande non risposte n. 14

La pulizia e l’igiene degli ambienti	La luminosità e la temperatura degli ambienti	La chiarezza della segnaletica di orientamento all’interno della casa	Ampiezza spazi interni	Ampiezza spazi esterni	La possibilità di personalizzare la propria camera
93,18%	93,18%	90,63%	92,50%	94,44%	75,00%
89,82%					

Figura 2. domande e percentuali di rispondenza sul gradimento **‘SERVIZI ALLA PERSONA’**:
domande non risposte n. 38

Servizio di fisioterapia	Servizio di logopedia	Servizio di psicologia	Servizio di animazione	Servizio di medicina generale	Servizio infermieristico	Servizio di assistenza e cura alla persona	Servizio religioso	Clima interno dei rapporti tra personale ospiti/famigliari
91,67%	0,00%	0,00%	79,17%	75,00%	85,71%	75,00%	66,67%	95,00%
63,13%								

Figura 3. domande e percentuali di rispondenza sul gradimento **'SERVIZI AMMINISTRATIVI'**:
domande non risposte n. 11

Chiarezza sulle informazioni amministrative	Servizio di segretariato dell'assistente sociale	Servizio di segreteria ed amministrazione	Disponibilità di ascolto da parte della direzione
97,73%	93,18%	93,18%	95,45%
94,89%			

Figura 4. domande e percentuali di rispondenza sul gradimento **'SERVIZI ALBERGHIERI'**:
domande non risposte n. 22

Servizio mensa	Servizio lavanderia	Servizio di sanificazione
86,36%	100,00%	96,43%
94,26%		

Figura 5. domande e percentuali di rispondenza sul gradimento **'COINVOLGIMENTO DELLA FAMIGLIA'**:
domande non risposte n. 19

Coinvolgimento nella risoluzione dei problemi relativi al proprio familiare	Coinvolgimento delle famiglie agli incontri formativi/informativi della casa	Coinvolgimento delle famiglie alle iniziative della struttura (festa dei compleanni, festa delle famiglie, gite ecc)
86,11%	75,00%	75,00%
78,70%		

Rispondenza sulla consegna dell'elaborato per il servizio CENTRO DIURNO:

	n. questionari completati	Tasso di collaborazione
Centro diurno	13	52,00%

- Persone **COMUNITA' ALLOGGIO** autorizzato³ per 8 posti: Tasso di collaborazione: **25,00% questionari**

restituiti 2 (nel 2020 i questionari restituiti sono stati 2 e la percentuale media di gradimento è stata del 61,64%).

Figura 1. domande e percentuali di rispondenza sul gradimento **'SPAZI INTERNI DEL SERVIZIO'**:
domande non risposte n. 2

La pulizia e l'igiene degli ambienti	La luminosità e la temperatura degli ambienti	La chiarezza della segnaletica di orientamento all'interno della casa	Ampiezza spazi interni	Ampiezza spazi esterni	La possibilità di personalizzare la propria camera
87,50%	87,50%	100,00%	100,00%	87,50%	75,00%
89,58%					

Figura 2. domande e percentuali di rispondenza sul gradimento **'SERVIZI ALLA PERSONA'**:
domande non risposte n. 5

Servizio di fisioterapia	Servizio di logopedia	Servizio di psicologia	Servizio di animazione	Servizio di medicina generale	Servizio infermieristico	Servizio di assistenza e cura alla persona	Servizio religioso	Clima interno dei rapporti tra personale ospiti/famigliari
75,00%	100,00%	100,00%	100,00%	87,50%	75,00%	75,00%	100,00%	75,00%
87,50%								

Figura 3. domande e percentuali di rispondenza sul gradimento **'SERVIZI AMMINISTRATIVI'**:
domande non risposte n. 0

Chiarezza sulle informazioni amministrative	Servizio di segretariato dell'assistente sociale	Servizio di segreteria ed amministrazione	Disponibilità di ascolto da parte della direzione
87,50%	100,00%	100,00%	87,50%
93,75%			

Figura 4. domande e percentuali di rispondenza sul gradimento **'SERVIZI ALBERGHIERI'**:
domande non risposte n. 3

Servizio mensa	Servizio lavanderia	Servizio di sanificazione
75,00%	50,00%	75,00%
66,67%		

³ Legge regionale 16 agosto 2002 n.22, deliberazione N. 2105 del 06/12/2018

Figura 5. domande e percentuali di rispondenza sul gradimento **‘COINVOLGIMENTO DELLA FAMIGLIA’**:
domande non risposte n. 6

Coinvolgimento nella risoluzione dei problemi relativi al proprio familiare	Coinvolgimento delle famiglie agli incontri formativi/informativi della casa	Coinvolgimento delle famiglie alle iniziative della struttura (festa dei compleanni, festa delle famiglie, gite ecc)
-	-	-
-		

Rispondenza sulla consegna dell’elaborato per il servizio **COMUNITA’ ALLOGGIO**:

	n. questionari completati	Tasso di collaborazione
Comunità Alloggio	2	25,00%

4. RESTITUZIONE ELABORATO

In questa sezione, sono riportate le percentuali di elaborati restituiti dai famigliari rispetto al numero dei posti accreditati/autorizzati per ogni servizio offerto.

Figura 1. Il suo familiare usufruisce di quale dei seguenti servizi:

CENTRO DI SERVIZI				
	rispondenza	%	posti accreditati autorizzati	delta
Centro diurno	13	52,00	25	12
Centro di servizi per anziani non autosufficienti	28	40,00	70	42
Casa di riposo per anziani autosufficienti	5	5,04	28	23
Comunità Alloggio	2	0,16	8	6
Totale	48	97,20	131	83

l’extrapolazione del calcolo è stata realizzata, considerando nella sezione **“rispondenza”**, quanti hanno collaborato nella rilevazione. Mentre il **“delta”** indica quanti elaborati *non* sono stati restituiti rispetto al numero di quelli consegnati dei **posti accreditati/autorizzati**. Questa indagine ha lo scopo di verificare la rispondenza e permettere al centro di servizi di individuare gli elementi di criticità su cui eventualmente intervenire per migliorare la collaborazione dell’utente.

5. ASPETTI NEGATIVI, POSITIVI E PROPOSTE DI MIGLIORAMENTO DEL SERVIZIO

In questa sezione sono riportate le trascrizioni integrali dei commenti riportati, in corrispondenza delle tre domande a risposta aperta previste nel questionario:

- a. Aspetti del servizio positivi
- b. Aspetti del servizio negativi
- 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, il servizio che usufruiscono e il piano.

Aspetti del servizio positivi (numero rispondenti 6)

- Coinvolgimento; stimolo a fare sempre tutte le attività; disponibilità;
- Frequentando il centro diurno per la mia mamma ho trovato solo aspetti molto positivi in tutto. Grazie (CD);
- La disponibilità sempre e la collaborazione con i famigliari non è cosa da poco al giorno d'oggi! Servizio infermieristico e operatrici professionali e attente al bisogno! (NA 3^piano)
- Molta disponibilità in merito ad eventuali richiesta (videochiamate condizioni di salute etc) (NA 2^piano)
- Animatori e infermieri molto disponibili (AU 2^piano)
- La struttura offre garanzie sotto gli aspetti della sicurezza degli ospiti per tanto la famiglia è in tranquillità. Ottima l'interazione con il servizio di assistente sociale (AU 4^piano)

Aspetti del servizio negativi (numero rispondenti 5)

- Purtroppo per cause non vostre, il trasporto (CD)
- (NOTA) un'operatrice alias (.....) non ha un comportamento consono: (CD)
- La non possibilità di entrare per vedere alloggio e spazi comuni e non poter conoscere il personale interno. (NA 2^ piano)
- Non ho niente da dire su tale servizio (CD)
- I vestiti che vengono portati in lavanderia vengono smarriti e ogni tanto c'è qualche operatore che risponde male (AU 2^piano)

Proposte di miglioramento del servizio (numero rispondenti 8)

- Ad alcune domande non ho risposto, perché essendo ritornata al centro, non potevo dare un giudizio. Ripensando al percorso precedente, non ho nulla su cui recriminare o modificare, la mamma viene a casa contenta e ripensa a quando deve tornare. Posso solo dirvi grazie di cuore, (CD)
- Ripristino servizio pulmino, compatibilmente alle problematiche COVID-19, nei tempi possibili; (CD)
- Il servizio che fornite è già eccellente, in questa situazione, voi sapete meglio di tutti le eventuali nicchie di piccole miglitorie da apportare grazie di tutto (NA 3^piano)
- Ho avuto un incontro protetto con mia mamma per i minuti consentiti. Vedendo che non c'erano visitatori dopo di me ho chiesto di rimanere ancora un po', ma ho avuto un netto rifiuto. Non capisco! Vorrei un po' di elasticità. Per la visita in presenza: perché è riservata solo ai figli, ma non ai nipoti vaccinati e con Green pass? (NA 3^piano)

- A certe domande questionario non sono in grado di rispondere in quanto siamo in periodo di COVID e non ho la possibilità di accedere all'interno della struttura comunque in linea di massima per quello che ho visto il mio parere è positivo (NA 2^piano)
- In questo periodo di pandemia non ho suggerimenti da dare, mi auguro che ognuno di noi svolga il proprio lavoro con responsabilità e che torni al più presto la serenità per tutti. (NA 3^piano)
- Ad alcune risposte non abbiamo risposto essendo entrati in struttura in un momento COVID e quindi non tangibili anche se presupponiamo che sia tutto molto pulito; (NA)
- Non è stato facile per noi famigliari compilare questo questionario in quanto PER GIUSTA CAUSA, non ci è possibile accedere all'interno della struttura. Per sentito dire, crediamo che ci sia bisogno di più personale che segua i nostri cari, in quanto quello nuovo non è sufficiente a coprire il personale (con esperienza) che si è dimesso. Questo è ciò che suggeriamo (AU 2^ piano)

FOCUS QUESTIONARI ANNO 2021

GIUDIZIO COMPONENTI DI QUALITÀ

- MI TROVO BENE IN QUESTA CASA
- MI SENTO ACCOLTO E ASCOLTATO
- GLI AMBIENTI DELLA CASA SONO CONFORTEVOLI E PULITI
- IL PERSONALE È CORTESE E DISPONIBILE
- HO UN BUON RAPPORTO CON GLI ALTRI OSPITI
- IL CIBO È DI MIO GRADIMENTO PER QUANTITA' E GUSTO
- MI PIACCIONO LE ATTIVITA' DI SVAGO PROPOSTE

INDAGINE DI SODDISFAZIONE DEGLI OSPITI

RISULTATI 2021

Ente: **FONDAZIONE CASA PER ANZIANI ONLUS**

Centro di Servizi: **RESIDENZA PER ANZIANI AUTO E NON AUTOSUFFICIENTI**

CENTRO DIURNO PER NON AUTOSUFFICIENTI, COMUNITA' ALLOGGIO

Ottobre 2021

1. PREMESSA

Il Centro di Servizi, predispone anche per gli ospiti ogni anno, dei questionari di gradimento del servizio erogato. Si ritiene fondamentale il loro giudizio, in quanto parte interessata dei servizi loro offerti.

Attraverso la loro compilazione e la nostra elaborazione, siamo in grado di valutare obiettivamente i servizi da migliorare.

Attraverso di essi, riusciamo a valutare le variazioni di giudizio, comparandoli agli anni precedenti. La metodica delle variabili di valutazione, rispecchia quella degli elaborati dei famigliari.

Agli ospiti la richiesta della valutazione e il relativo giudizio sono più semplici, perché si utilizza un sistema di valutazione basato sugli Emoticon, quest'ultimo risulta il più idoneo a rilevare il customer satisfaction per i seguenti servizi:

- Mi trovo bene in questa casa;
- Mi sento accolto e ascoltato;
- Gli ambienti della casa sono confortevoli e puliti;
- Il personale è cortese e disponibile;
- Ho un buon rapporto con gli altri ospiti;
- Il cibo è di mio gradimento per quantità e gusto;
- Mi piacciono le attività di svago proposte;

2. ANALISI GENERALE

Il questionario utilizza le Emoticon che corrispondono a delle variabili di valutazione:



Molto, indice di valutazione 4



Abbastanza, indice di valutazione 3



Poco, indice di valutazione 2



Per niente, indice di valutazione 1

La parte finale dell'elaborato è riservato ai **“altri suggerimenti”** degli utenti.

3. ANALISI NEL DETTAGLIO

Gli elaborati, hanno restituito dei dati fondamentali alla struttura, che hanno permesso di comprendere come gli ospiti vivono il centro di servizi. Abbiamo potuto valutare, in base alle risposte libere della sezione “altri suggerimenti” anche l’impatto sentito da alcuni ospiti sulle restrizioni dell’emergenza sanitaria legata al COVID-19, che li ha costretti ad un distacco “forzato” dai loro famigliari. Nel complesso, sono emersi dei risultati soddisfacenti. Abbiamo avuto una partecipazione più attiva rispetto all’anno precedente, che ha visto l’esclusione degli ospiti del centro Diurno, assenti a causa della chiusura forzata, imposta per il contenimento del diffondersi del COVID-19.

Gli elaborati consegnati sono stati 83 e parimenti restituiti. Il risultato riportato per i servizi richiesti GENERALE è stato di 89,90%.

- Primo piano **restituiti 16**
- Secondo piano **restituiti 25**
- Terzo piano **restituiti 17**
- Quarto piano **restituiti 2**
- Comunità Alloggio **restituiti 4**
- Centro Diurno **restituiti 19**

Periodo di valutazione: dal 01/09/2021 al 31/10/2021

Modalità di somministrazione del questionario: tramite gli educatori e il coordinatore di nucleo per il servizio del Centro Diurno.

Modalità di raccolta dei questionari compilati: consegnati direttamente dall’ospite all’educatore e al coordinatore di nucleo.

Si riporta il grafico con le percentuali corrispondenti ottenute nella sezione GENERALE:

Mi trovo bene in questa casa	Mi sento accolto ed ascoltato	Gli ambienti sono confortevoli e puliti	Il personale è cortese e disponibile	Ho un buon rapporto con gli altri ospiti	Il cibo è di mio gradimento per quantità e gusto	Mi piacciono le attività di svago proposte
88,53%	89,12%	95,59%	91,76%	83,82%	89,12%	91,37%
89,90%						

a seguire tutte le percentuali di gradimento nel dettaglio dei vari piani, della Comunità Alloggio e del Centro Diurno:

- Primo piano tasso di collaborazione: 72,72% (nel 2020 i questionari restituiti sono stati 6 e la percentuale media di gradimento è stata di 86,90% con un tasso di collaborazione di 27,27%);

Mi trovo bene in questa casa	Mi sento accolto ed ascoltato	Gli ambienti sono confortevoli e puliti	Il personale è cortese e disponibile	Ho un buon rapporto con gli altri ospiti	Il cibo è di mio gradimento per quantità e gusto	Mi piacciono le attività di svago proposte
90,63%	95,31%	100,00%	98,44%	84,38%	84,38%	91,67%
92,11%						

- Secondo piano tasso di collaborazione: 59,52% (nel 2020 i questionari restituiti sono stati 25 e la percentuale media di gradimento è stata di 89,80% con un tasso di collaborazione di 35,71%);

Mi trovo bene in questa casa	Mi sento accolto ed ascoltato	Gli ambienti sono confortevoli e puliti	Il personale è cortese e disponibile	Ho un buon rapporto con gli altri ospiti	Il cibo è di mio gradimento per quantità e gusto	Mi piacciono le attività di svago proposte
93,00%	87,00%	97,00%	93,00%	84,00%	96,00%	92,00%
91,71%						

- Terzo piano tasso di collaborazione: 50,00% (nel 2020 i questionari restituiti sono stati 13 e la percentuale media di gradimento è stata di 88,74% con un tasso di collaborazione di 38,23%);

Mi trovo bene in questa casa	Mi sento accolto ed ascoltato	Gli ambienti sono confortevoli e puliti	Il personale è cortese e disponibile	Ho un buon rapporto con gli altri ospiti	Il cibo è di mio gradimento per quantità e gusto	Mi piacciono le attività di svago proposte
80,88%	85,29%	97,06%	88,24%	80,88%	83,82%	88,24%
86,34%						

- Quarto piano tasso di collaborazione: 28,57% (nel 2020 i questionari restituiti sono stati 3 e la percentuale media di gradimento è stata di 77,38% con un tasso di collaborazione di 42,85%);

Mi trovo bene in questa casa	Mi sento accolto ed ascoltato	Gli ambienti sono confortevoli e puliti	Il personale è cortese e disponibile	Ho un buon rapporto con gli altri ospiti	Il cibo è di mio gradimento per quantità e gusto	Mi piacciono le attività di svago proposte
100,00%	100,00%	100,00%	87,50%	75,00%	87,50%	100%
92,86%						

- Comunità Alloggio tasso di collaborazione: 50,00% (nel 2020 i questionari restituiti sono stati 5 e la percentuale media di gradimento è stata di 87,86% con un tasso di collaborazione di 62,50%);

Mi trovo bene in questa casa	Mi sento accolto ed ascoltato	Gli ambienti sono confortevoli e puliti	Il personale è cortese e disponibile	Ho un buon rapporto con gli altri ospiti	Il cibo è di mio gradimento per quantità e gusto	Mi piacciono le attività di svago proposte
87,50%	93,75%	87,50%	93,75%	87,50%	87,50%	100%
91,07%						

- Centro Diurno tasso di collaborazione: 76,00% (nel 2020 non ci sono stati questionari restituiti in quanto a causa del COVID-19, il Centro Diurno è stato chiuso);

Mi trovo bene in questa casa	Mi sento accolto ed ascoltato	Gli ambienti sono confortevoli e puliti	Il personale è cortese e disponibile	Ho un buon rapporto con gli altri ospiti	Il cibo è di mio gradimento per quantità e gusto	Mi piacciono le attività di svago proposte
86,84%	86,84%	90,79%	86,84%	82,89%	90,79%	89,47%
91,07%						

4. RESTITUZIONE ELABORATO

Come per la sezione precedente degli elaborati restituiti dai famigliari, anche per gli ospiti, si riportano i dati della restituzione dell'elaborato, in base al numero dei posti letto dei piani della struttura centrale e per i posti accreditati/autorizzati dei servizi del Centro Diurno e della Comunità Alloggio.

STRUTTURA CENTRALE- CENTRO DIURNO- COMUNITA' ALLOGGIO				
	rispondenza	%	posti accreditati autorizzati	delta
Primo piano (struttura centrale)	16	72,72	22	6
Secondo piano (struttura centrale)	25	78,12	32	7
Terzo piano (struttura centrale)	17	50,00	34	17
Quarto piano (struttura centrale)	2	28,57	7	5
Centro diurno	19	76,00	25	6
Comunità Alloggio	4	50,16	8	4
Totale	83		128	83

l'estrapolazione del calcolo è stata realizzata, considerando nella "rispondenza" il numero degli elaborati consegnati e la relativa percentuale, mentre il "delta" indica la differenza degli elaborati restituiti rispetto al numero dei posti letto suddivisi per ogni piano della struttura centrale e il numero dei posti accreditati dei servizi del Centro Diurno e della Comunità Alloggio.

4. RESTITUZIONE ELABORATO

Si riportano integralmente le risposte della sezione "ALTRI SUGGERIMENTI"

- Cibo poco condito, condirlo maggiormente (1° piano)
- Compagno di reparto molto chiassoso e disturba la quiete del primo piano. Se possibile risolvere il problema. Cibo poco condito (ART.2 1°piano)
- Problemi con il compagno di camera, cambiare compagno o camera(1°piano)
- Fare passeggiate per combattere la monotonia e situazione covid-19 (2°piano)
- Scendere al piano terra qualche volta, quando è possibile (3° piano)
- Malinconia di casa, maggiore dialogo con il figlio (3°piano)
- Condire meno gli alimenti dei pasti (pranzo e cena) (3° piano)
- Fare passeggiate più spesso (3°piano)

5. COMMENTI

La qualità del lavoro nel nostro centro di servizi è un obiettivo irrinunciabile e un'opportunità di azione rilevante non solo per gli utenti dei servizi, per i loro famigliari, ma anche per gli operatori e i professionisti coinvolti all'interno della rete assistenziale.

L'analisi dei dati raccolti dei suggerimenti e delle annotazioni che il presente documento di indagine sulla qualità dell'utenza evidenzia, spingono il centro di servizi, a maturare una visione capace di far emergere, attraverso le vostre osservazioni e i vostri consigli, la ricchezza e la complessità dei servizi, e dall'altro solca tracce dei possibili cambiamenti dal punto di vista dei bisogni degli utenti.

La pubblicazione di questo elaborato, rilancia a nuove aperture nella prospettiva del miglioramento continuo dell'offerta di servizi sul territorio, fornendo tra l'altro prova delle possibilità virtuose di collaborazione tra famigliari e gestori della struttura, quali basi per lo sviluppo di un welfare, che di volta in volta sappia rivedere e ricontrattare la propria sostenibilità al fine di intraprendere azioni utili al miglioramento.

Il Responsabile della Qualità
dott.ssa Alessandra Lioce

La Direttrice
dott.ssa Paola Licini