



INDAGINE SULLA SODDISFAZIONE DELL'UTENZA

RISULTATI
ANNO 2023

FOCUS QUESTIONARI ANNO 2023

GIUDIZIO COMPONENTI DI QUALITÀ

SPAZI INTERNI DEL SERVIZIO

SERVIZI DEI PROFESSIONISTI

SERVIZI VARI

SERVIZI ALBERGHIERI

COINVOLGIMENTO DELLA FAMIGLIA

INDAGINE DI SODDISFAZIONE DEI FAMILIARI RISULTATI 2023

CENTRO DI SERVIZI PER PERSONE AUTO E NON AUTOSUFFICIENTI
CENTRO DIURNO PER PERSONE NON AUTOSUFFICIENTI
COMUNITA' ALLOGGIO

Ottobre 2023

SOMMARIO

FOCUS QUESTIONARI ANNO 2023	2
INDAGINE DI SODDISFAZIONE DEI FAMILIARIRISULTATI 2023	3
SOMMARIO.....	4
1. PREMESSA.....	5
2. ANALISI GENERALE.....	5
3. ANALISI NEL DETTAGLIO	6
4. RESTITUZIONE ELABORATO	7
5. ASPETTI NEGATIVI, POSITIVI E PROPOSTE DI MIGLIORAMENTO DEL SERVIZIO	8
FOCUS QUESTIONARI ANNO 2023	9
INDAGINE DI SODDISFAZIONE DEGLI OSPITI RISULTATI 2023	10
1. PREMESSA	11
2. ANALISI GENERALE.....	11
3. ANALISI NEL DETTAGLIO	12
4. RESTITUZIONE ELABORATO	14
5. COMMENTI.....	23

1. PREMESSA

Il nostro centro di servizi FONDAZIONE CASA PER ANZIANI ONLUS, annualmente predispone per i famigliari degli ospiti e per gli 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.

Quest'anno il centro di servizi ha voluto sperimentare una nuova modalità di consegna dell'elaborato al famigliare. Quest'ultimo ha ricevuto sulla propria mail un link che lo indirizzava alla compilazione del questionario, conservando sempre i requisiti di anonimità.

Il periodo richiesto per la rilevazione è stato giugno e il termine ultimo per la compilazione è stato a fine settembre. L'articolazione delle domande nel questionario è stata snellita rispetto agli elaborati degli anni precedenti. 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, spostamenti all'interno del centro di servizi, adeguatezza degli ambienti interni aree comuni;
- **servizi dei professionisti:** attinente i vari servizi offerti dalla casa, ossia servizio della direzione, di fisioterapia, logopedia, psicologia, animazione, medicina generale, servizio infermieristico, assistenza e cura alla persona, servizio dell'assistente sociale, amministrativo;
- **servizi vari:** concernente il soddisfacimento delle esigenze da parte del personale alle richieste del famigliare, riservatezza e dignità dell'ospite da parte del personale, rapporto umano tra personale e ospite sulla base del giudizio del famigliare;
- **servizi alberghieri:** riguardante la quantità e qualità del cibo, cure igieniche preste all'ospite, servizio lavanderia, pulizia e decoro delle stanze degli ospiti;
- **coinvolgimento della famiglia:** attività svolte all'interno del centro di servizi, coinvolgimento dei famigliari;

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.

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.

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 familiare 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' inoltre è stato inserito un valore 5 corrispondente al "servizio non usufruito".

Il risultato delle elaborazioni ha riportato per tutti i servizi un indice **'GENERALE'** di soddisfazione pari all'**83.73 %**.

I questionari consegnati sono stati 131 e ne sono stati restituiti 28.

- Persone Autosufficienti **percentuale di rispondenza 25.00 %**
- Persone non Autosufficienti **percentuale di rispondenza 60.70 %**
- Centro Diurno **percentuale di rispondenza 10.70 %**
- Comunità Alloggio **percentuale di rispondenza 3.60 %**

Periodo di rilevazione: dal 01/09/2023 fino al 30/09/2023

Modalità di somministrazione del questionario:

ai familiari degli ospiti è stato inviato per posta elettronica un link

Modalità di raccolta dei questionari compilati:

la raccolta dei questionari per familiari è stata effettuata tramite estrapolazione dei dati dalla piattaforma GOOGLE FORMS

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

GENERALE				
A.SPAZI INTERNI DEL SERVIZIO	B.SERVIZI DEI PROFESSIONISTI	C.SERVIZI AMMINISTRATIVI	D.SERVIZI ALBERGHIERI	E.COINVOLGIMENTO DELLA FAMIGLIA
82,96%	88,49%	84,44%	76,36%	86,40%
83.73%				

Rispondenza sulla consegna dell'elaborato per i vari servizi offerti:

	n. questionari completati	Tasso di collaborazione
Primo Piano	2	7.40 %
Secondo piano	11	40.70 %
Terzo piano	10	37.00 %
Quarto piano	2	7.50 %
Comunità Alloggio	2	7.40 %

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 famigliare usufruisce di quale dei seguenti servizi:

CENTRO DI SERVIZI				
	rispondenza	%	posti accreditati autorizzati	delta
Centro diurno	3	10.70	25	22
Centro di servizi per anziani non autosufficienti	17	60.70	70	53
Casa di riposo per anziani autosufficienti	7	25.00	28	21
Comunità Alloggio	1	3.60	8	7
Totale	28	100.00	131	98

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 data la nuova modalità di compilazione non è stato possibile valutarlo, l'analisi si basa quindi, su un dato generale.

Aspetti del servizio positivi (numero rispondenti 11)

- *Buongiorno! desidero precisare che mio padre ha frequentato il centro diurno sino ad un mese fa in modo soddisfacente. Attualmente è al primo piano con articolo 2 causa frattura al femore. Seguito egregiamente dall'equipe medica del centro.*
- *La TV disponibile nella sala delle attività collettive al secondo piano ha uno schermo troppo piccolo per consentirne la visione a tutti gli ospiti.*
- *Forse qualche attività manuale in più*
- *Non posso suggerire nulla mi sembra che le capacità nell'interno della struttura siano di qualità e buone.*
- *La lavanderia non offre un servizio calibrato agli indumenti presi in carico.*
- *Sono molto soddisfatta della struttura e sono certa che con il tempo, dato l'intenso prodigarsi della direzione e i dipendenti, le talvolta piccole lacune organizzative saranno colmate. Grazie di cuore per il vostro lavoro. (M.D.)*
- *Suggerisco una TV di maggiori dimensioni nell'area comune ai piani e un tablet con collegamento ad Internet per svolgere attività di gioco, interazione e ascolto musicale anche fuori dall'orario di servizio degli educatori.*
- *Mi dispiace per la parte medica ed infermieristica, che dovrebbe rispondere alle esigenze dell'ospite con più tempestività e reattività, anche soprattutto ricercare l'attenzione ad ogni nuova variazione dello stato di salute dell'ospite, non in modus programmato ma quotidiano, cioè di giorno in giorno. La reperibilità di un parere medico dovrebbe essere h24, all'occorrenza e non dover aspettare un lunedì di presa servizio.*
- *Auspico che gli operatori siano maggiormente attenti a trattare e approcciarsi all'ospite tenendo presente le personali capacità di comprensione e collaborazione fattiva, senza ledere la dignità e il pudore ma altresì assicurando sul raggiungimento delle eventuali richieste.*
- *Molti problemi con i vestiti.... nell'armadio mancano sempre e la risposta è sempre la stessa "saranno in lavanderia"*
- *Logopedista e Psicologa non riesco a dare un giudizio perché non sono informata sul ruolo che svolgano nei confronti della mamma.*

FOCUS QUESTIONARI ANNO 2023

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 QUANTITÀ
E GUSTO

MI PIACCONO LE ATTIVITÀ DI SVAGO PROPOSTE

INDAGINE DI SODDISFAZIONE DEGLI OSPITI RISULTATI 2023

CENTRO DI SERVIZI PER PERSONE AUTO E NON AUTOSUFFICIENTI

CENTRO DIURNO PER PERSONE NON AUTOSUFFICIENTI

COMUNITA' ALLOGGIO

Ottobre 2023

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” l’impatto sentito dagli ospiti sul servizio offerto dal centro di servizi.

Gli elaborati consegnati sono stati 109 e parimenti restituiti
Il risultato riportato per i servizi richiesti GENERALE è stato di 80.17 %

- Primo piano **restituiti 21**
- Secondo piano **restituiti 29**
- Terzo piano **restituiti 23**
- Quarto piano **restituiti 8**
- Comunità Alloggio **restituiti 6**
- Centro Diurno **restituiti 22**

Periodo di valutazione: dal 01/09/2023 al 30/09/2023

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
3,28	3,04	3,77	3,32	3,12	3,23	2,69
82,08%	75,93%	94,16%	83,02%	78,04%	80,84%	67,14%
80,17%						

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

Primo piano indice di gradimento: 82.39 % questionari restituiti n. 21

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
3,20	3,20	3,80	3,60	3,40	3,80	2,05
80,00%	80,00%	95,00%	90,00%	85,00%	95,00%	51,25%
82,32%						

Secondo piano indice di gradimento: 79.33 % questionari restituiti n. 29

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
3,20	2,93	3,90	3,45	3,17	3,21	2,36
80,00%	73,28%	97,41%	86,21%	79,31%	80,17%	58,93%
79,33%						

Terzo piano indice di gradimento 75.30 % questionari restituiti 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
3,08	2,92	3,83	2,83	2,92	3,17	2,33
77,08%	72,92%	95,83%	70,83%	72,92%	79,17%	58,33%
75,30%						

Quarto piano indice di gradimento 72.47 % questionari restituiti n. 8

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
2,67	2,38	3,38	3,13	3,00	2,38	3,38
66,67%	59,38%	84,38%	78,13%	75,00%	59,38%	84,38%
72,47%						

Comunità Alloggio indice di gradimento 75.00 % questionari restituiti n. 6

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
2,80	2,80	3,40	3,20	3,00	3,00	2,80
70,00%	70,00%	85,00%	80,00%	75,00%	75,00%	70,00%
75,00%						

Centro Diurno indice di gradimento 95.09 % questionari restituiti n. 22

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
3,82	3,77	3,95	3,77	3,73	3,82	3,76
95,45%	94,32%	98,86%	94,32%	93,18%	95,45%	94,05%
95,09%						

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)	21	95,45	22	1
Secondo piano (struttura centrale)	29	90,26	32	3
Terzo piano (struttura centrale)	23	67,64	34	12
Quarto piano (struttura centrale)	8	100	8	0
Centro diurno	22	88,00	25	3
Comunità Alloggio	6	75,00	8	2
Totale	109		128	21

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”**

- Il cibo è buono
- Il cibo è anche troppo
- Per le attività si potrebbe fare di più
- La pasta asciutta potrebbe avere un po' più di sugo
- Mi piace di più il giardino e il resto sempre in ordine
- Vorrei avere il girello per camminare da sola
- Aspetto troppo per andare a letto (1ora e mezza)
- Installare il WC al parco
- Maggiore ascolto da parte del personale
- Guardare film fiction, fare qualche gita
- Giocare a scacchi, fare qualche passeggiata all'esterno della struttura
- Mi piacerebbe cenare più tardi (18:30/19:00)
- Più rispetto da parte delle operatrici
- Menù migliore, cenare più tardi
- Pulire di più il bagno della camera, mangiare con più calma! In quanto appena vengo servita (sempre per ultima) portano via il carrello
- Attività di ballo/ guardare film
- Corso base di computer (per principianti)
- Chiedere agli ospiti cosa vogliono mangiare (decidono sempre le operatrici cosa farmi mangiare), le attese sono lunghe e all'aria corrente
- Giocare a carte (per esempio briscola), guardare qualche film, laboratorio di cucina (ero una cuoca)
- Andare più spesso al parco a trovare Black
- Giocare a carte
- Guardare qualche film
- Proporre qualche attività di svago
- Mi piacerebbe dipingere, fare qualche gita
- Carne un po' più morbida! pasta asciutta più cotta!
- Giocare a carte
- Ottimizzare i tempi

- Mi piacerebbe cucinare, stare in compagnia perché le giornate sono lunghe
- Cena servita più tardi (18:30/19:00)
- Ascolto musica
- Fare qualche uscita/gita

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 familiari, 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 familiari 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
F.to dott.ssa Alessandra Lioce

La Direttrice
F.to dott.ssa Paola Licini