



INDAGINE SULLA SODDISFAZIONE DELL'UTENZA

RISULTATI
ANNO 2024

FOCUS QUESTIONARI ANNO 2024

GIUDIZIO COMPONENTI
DI QUALITÀ

SPAZI INTERNI DEL SERVIZIO

SERVIZIO ALLA PERSONA

SERVIZI AMMINISTRATIVI

SERVIZI ALBERGHIERI

COINVOLGIMENTO DELLA FAMIGLIA

CENTRO DI SERVIZI PER PERSONE AUTO E NON AUTOSUFFICIENTI

CENTRO DIURNO PER PERSONE NON AUTOSUFFICIENTI

COMUNITA' ALLOGGIO

Ottobre 2024

SOMMARIO

FOCUS QUESTIONARI ANNO 2024	2
INDAGINE DI SODDISFAZIONE DEI FAMILIARI RISULTATI 2024	3
SOMMARIO	4
PREMESSA	5
1. ANALISI GENERALE	6
2. ANALISI NEL DETTAGLIO	6
4. RESTITUZIONE ELABORATO	7
5. ASPETTI NEGATIVI, POSITIVI E PROPOSTE DI MIGLIORAMENTO DEL SERVIZIO	8
FOCUS QUESTIONARI ANNO 2024	10
INDAGINE DI SODDISFAZIONE DEGLI OSPITI RISULTATI 2024	11
1. PREMESSA	12
2. ANALISI GENERALE	12
3. ANALISI NEL DETTAGLIO	13
4. RESTITUZIONE ELABORATO	15
5. ASPETTI NEGATIVI, POSITIVI E PROPOSTE DI MIGLIORAMENTO DEL SERVIZIO	15

PREMESSA

Come per ogni anno è prassi della FONDAZIONE CASA PER ANZIANI ONLUS, predisporre e distribuire ai famigliari degli ospiti, i questionari per la rilevazione della soddisfazione.

Fondamentale è la rispondenza a tale elaborato perché è attraverso la loro compilazione e la nostra elaborazione che abbiamo la possibilità di:

- migliorare i punti critici evidenziati dall'utente considerando i principali fattori di qualità in cui è articolato il servizio erogato dalla struttura;
- valutare il livello di soddisfazione;
- confrontare le variazioni di giudizio rispetto alle indagini svolte negli anni precedenti;

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).

L'elaborato è stato consegnato a luglio, la riconsegna si è conclusa a ottobre. Quest'anno la scelta della Fondazione Casa per Anziani è stata di concedere più tempo per la riconsegna e si è scelto di riprendere la modalità di distribuzione a mano e a mezzo mail, soluzione che ha ottenuto un leggero discostamento in positivo, rispetto all'anno 2023 ove non si è avuta molta rispondenza, sicuramente dovuta alla scelta di adottare una nuova modalità di consegna dell'elaborato, avvenuta attraverso l'utilizzo di un link dalla piattaforma GOOGLE FORMS. 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,...)

1. ANALISI GENERALE

Di fondamentale importanza rappresenta per la Fondazione Casa per Anziani la compilazione del questionario di soddisfazione, perché permette di verificare e ricevere suggerimenti che i famigliari ritengono utili per migliorare la qualità offerta nel nostro centro di servizi, considerando l'anonimato dell'elaborato.

Ricordiamo che per tutte le variabili numeriche è stata utilizzata la scala di valutazione da 1 a 4 dove 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.

La parte finale del report di ricerca è infine dedicata ai commenti riferiti dai rispondenti, sugli aspetti del servizio da migliorare, sugli aspetti positivi e sugli aspetti negativi.

2. ANALISI NEL DETTAGLIO

Sono stati oggetto della richiesta di valutazione, tutti i servizi autorizzati/accreditati della Fondazione Casa per Anziani, 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 al 77,72%. I questionari sono stati consegnati solo ai fruitori dei servizi autorizzati e sono stati 131, di questi ne sono stati restituiti 41.

Per l'anno prossimo, la Direzione insieme al servizio Qualità, stanno valutando di consegnare il questionario della soddisfazione con una cadenza semestrale, considerando oltre ai servizi autorizzati e accreditati, anche le dimissioni ospedaliere (Ex art.2).

Inoltre il questionario sarà consegnato anche agli ospiti del centro Diurno che non sono in convenzione, ma a retta privata.

Per quest'anno la rispondenza degli elaborati è stata:

- Persone Autosufficienti n. questionari **restituiti 14 di cui consegnati 28**
- Persone non Autosufficienti n. questionari **restituiti 17 di cui consegnati 70**
- Centro Diurno n. questionari **restituiti 11 di cui consegnati 25**
- Comunità Alloggio n. questionari **restituiti 0 di cui consegnati 8**

Periodo di rilevazione: dal 01/06/2024 fino al 31/10/2024

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				
A.SPAZI INTERNI DEL SERVIZIO	B.SERVIZI ALLA PERSONA	C.SERVIZI AMMINISTRATIVI	D.SERVIZI ALBERGHIERI	E.COINVOLGIMENTO DELLA FAMIGLIA
81,60%	68,83%	87,80%	74,24%	79,01%
78,30%				

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

	n. questionari completati	Tasso di collaborazione
Primo Piano nucleo con n. 22 posti letto	6	27.00%
Secondo piano nucleo con 42 posti letto	13	31.00 %
Terzo piano nucleo con 33 posti letto	8	24.00 %
Quarto piano nucleo con 7 posti letto	3	43.00 %
Comunità Alloggio nucleo con 8 posti letto	0	- %

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	12	48.00	25	22
Centro di servizi per anziani non autosufficienti	16	23.00	70	54
Casa di riposo per anziani autosufficienti	15	56.00	28	13
Comunità Alloggio	-	-	8	8
Totale elaborati restituiti	43	41.00	131	104

Il calcolo è stato realizzato, considerando nella sezione “rispondenza” quanti famigliari hanno restituito l’elaborato distinguendo il dato, in base al servizio usufruito. La percentuale finale è la media di quanti questionari sono stati restituiti considerando il totale di quelli consegnati per i servizi usufruiti. Il “delta” indica la differenza del totale degli elaborati non restituiti, rispetto al numero degli elaborati restituiti, rapportandolo al numero dei posti **accreditati/autorizzati**. La rilevazione ha lo scopo di verificare la rispondenza da parte del famigliare per migliorare la collaborazione con l’utente finale. Gli utenti della Comunità Alloggio non hanno restituito alcun elaborato. Mentre un solo questionario, non ha indicato il piano ove alloggia il suo famigliare.

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 piano ed il servizio di riferimento se indicato dal famigliare nell’elaborato.

Aspetti del servizio positivi (numero famigliari rispondenti 9)

- *Accoglienza, simpatia, tatto (CENTRO DIURNO)*
- *Gentilezza e disponibilità del personale flessibilità negli orari (CENTRO DIURNO)*
- *Disponibilità del personale nel seguire gli ospiti (CENTRO DIURNO)*
- *La posizione della casa in centro paese, gli educatori con le loro attività, operatori al piano terra sempre sorridenti e attenti con gli ospiti. (2°PIANO)*
- *Belle iniziative; personale gentile; direttrice sempre presente e disponibile; Victorine (terzo piano) molto gentile e cerca di venire incontro alle esigenze dell'ospite e della famiglia. (3° PIANO)*
- *Disponibilità dello staff tempestività negli aggiornamenti (CENTRO DIURNO)*
- *Meritano un ringraziamento alcune operatrici per la loro spontanea umanità (Tania, Maria, Serena, Loredana, Nicoletta e altre che non ricordo il nome) (3° PIANO)*
- *Personale sempre molto gentile disponibile (3° PIANO)*
- *Cortesie verso gli ospiti, dialogo con direzione, feste collettive, ambiente curato, qualità del cibo, gli animatori (4°PIANO)*

Aspetti del servizio negativi (numero rispondenti 7)

- *Parcheggio pulmino non disponibile (CENTRO DIURNO)*
- *Vergognosa la mensa, con porzioni ridotte e di cattivo sapore. Operatrici scortesie e personale impreparato!!! (4° PIANO)*
- *Igiene e cattivo odore in molti ambienti (3° PIANO)*
- *Poltrone rosse al piano terra non adatte per anziani; basse sedute senza braccioli. Ospiti lasciati soli e spesso addormentati. Fino a qualche anno fa la casa appariva + calda e accogliente, piena di suppellettili e mobili che appartenevano alla memoria antica degli ospiti; adesso appare fredda e impersonale. Quando si parla con la direttrice, malgrado sia disponibile all'ascolto, manca la concretezza nella risoluzione del problema. (2° PIANO)*

- *ASSISTENZA E CURA ALLA PERSONA: Sulla base di alcuni inconvenienti riscontrati al familiare, ho notato che talvolta sempre esserci una scarsa comunicazione e sinergia tra gli operatori, che causa una certa superficialità nel seguire l'anziano. (3° PIANO)*
- *Una maggiore presenza da parte della direttrice perché la casa sembra come senza una guida. Odori sgradevoli su tutti i piani, non si sente odore di fresco e pulito. (3° PIANO)*
- *Restituzione da lavanderia, troppo lungo ed impreciso, chiamata da campanello risposta tardiva o assente, perquisizione effetti personali e sequestro di operatori assistenza del week-end non adeguata per qualità e quantità, ascensori inadeguati!!! (4° PIANO)*

Proposte di miglioramento del servizio (numero rispondenti 10)

- *Secondo me sarebbe bene che quando una persona subentra in questa realtà avesse modo tramite un incontro, di conoscere le operatrici in modo da poter presentare l'anziano e la sua situazione, soprattutto se trattasi di anziano con demenza. (CENTRO DIURNO)*
- *Da alcuni anni la situazione è precipitata inesorabilmente, propongo di sostituire la gestione interna, al momento inesistente (3° PIANO)*
- *ANIMAZIONE: Nonostante l'impegno dei due animatori già presenti in struttura e l'ausilio dei volontari, credo che la presenza di un terzo professionista sarebbe maggiormente coadiuvante dato il numero di ospiti; egli potrebbe sopperire la mancanza di un educatore nei weekend dato che non sempre tutti gli ospiti hanno visite. ASSISTENTE SOCIALE: Senza metter in discussione la professionalità della nuova assistente sociale, suggerirei una maggior empatia, dato che purtroppo viene spontaneo il confronto con il suo predecessore. (3° PIANO)*
- *Possibilità di stornare la quota giornaliera in caso di malattia (certificata) dell'ospite. Possibilità di avere la fisioterapia e logopedia anche a pagamento, per il centro diurno. (CENTRO DIURNO)*
- *N.B. alle domande senza risposta non posso dare valutazione in quanto non pertinenti/utilizzate, servirebbe una colonna dedicata per non lasciare interdetto coloro che compilano il questionario (CENTRO DIURNO)*
- *Una migliore gestione degli operatori, sono spesso a chiacchierare o con il cellulare. Gli ospiti chiamano e non vanno a vedere! Bisognerebbe che ci fosse qualcuno che li possa controllare e dirgli come lavorare, perché fanno quello che vogliono sapendo che nessuno li controlla. 2) il cibo spesso è scarso e sempre lo stesso, bisognerebbe variare. 3) l'operatore Vittorina non deve fare differenze tra gli ospiti e familiari, spesso ha atteggiamenti arroganti e permalosa. 4) meno discussioni tra gli operatori davanti agli ospiti, spesso mi sono trovato ad assistere a discussioni imbarazzanti. (3° PIANO)*
- *Una maggior cura e varietà del cibo (3° PIANO)*
- *Troppo personale si erge di autorità ma le persone ospiti sono e restano tali anche se con difficoltà e vanno rispettate nelle loro volontà. La capacità di intendere non va confusa con un soggetto da gestire nelle funzioni fisiologiche ed i servizi vanno forniti e non devono essere cercati da ospite. Gli autosufficienti hanno un deficit di assistenza ed il 4° piano è un dimenticatoio. Parlare con un operatore spesso non ha seguito con successivi operatori, comunicazione da esterno verso reparti senza repliche o conferma di lettura o seguito. Il personale stabile ha un'elevata assenza per ferie/malattie ecc. per cui poca stabilità di interlocutori, di riferimento. Il personale del weekend troppo diverso da quello del lunedì-venerdì. I weekend sono poco animati. (4°PIANO)*
- *Operatori spesso in guardiola, corridoi sporchi, ospiti abbandonati, gli standar ottimi da riprendete sono quelli di alcuni anni fa (NON HA INDICATO IL PIANO)*
- *Continuate così-ok (CENTRO DIURNO)*

FOCUS QUESTIONARI ANNO 2024

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 2024

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

Ottobre 2024

1. PREMESSA

Anche per gli ospiti ogni anno, il loro giudizio è fondamentale per il centro di servizi, quest'ultimo riserva anche per loro, la consegna e l'invito a compilare il questionario di gradimento del servizio erogato. Il loro giudizio è di rilevante importanza, in quanto loro sono la parte interessata dei servizi offerti.

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

Attraverso di essi, la Fondazione Casa per Anziani, valuta 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

I questionari hanno restituito dei dati fondamentali alla struttura, hanno permesso di comprendere come gli ospiti in grado di rispondere con l'aiuto degli educatori e dei responsabili di nucleo, vivono il centro di servizi, le loro impressioni. Nel complesso, sono emersi dei risultati soddisfacenti.

Gli elaborati consegnati sono stati 140 (considerando i numeri dei posti autorizzati e accreditati) e ne sono stati restituiti 79. Il risultato riportato per i servizi richiesti **GENERALE** è stato di 89.66 %.

- Primo piano **restituiti 16**
- Secondo piano **restituiti 13**
- Terzo piano **restituiti 15**
- Quarto piano **restituiti 7**
- Comunità Alloggio **restituiti 6**
- Centro Diurno **restituiti 22**

Periodo di valutazione: dal 01/09/2024 al 31/10/2024

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** che ha avuto una percentuale complessiva del 91.00 %:

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
3,43	3,39	4,28	3,67	3,47	3,64	3,60
85,76%	84,81%	97,47%	91,77%	86,71%	91,03%	90,06%
89,66 %						

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

Primo piano indice di gradimento: 90.18 % questionari restituiti n. 16

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
3,50	3,31	4,00	3,69	3,31	3,81	3,63
87,50%	82,81%	100,00%	92,19%	82,81%	95,31%	90,63%
90,18%						

Secondo piano indice di gradimento: 90.11 % questionari restituiti n. 13

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
3,62	3,46	4,00	3,77	3,38	3,46	3,54
90,38%	86,54%	100,00%	94,23%	84,62%	86,54%	88,46%
90,11%						

Terzo piano indice di gradimento 89.34 % questionari restituiti 15

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
3,40	3,40	3,80	3,47	3,73	3,64	3,57
85,00%	85,00%	95,00%	86,67%	93,33%	91,07%	89,29%
89,34%						

Quarto piano indice di gradimento 90.82 % questionari restituiti n. 7

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
3,57	3,43	4,00	3,86	3,57	3,57	3,43
89,29%	85,71%	100,00%	96,43%	89,29%	89,29%	85,71%
90,82%						

Comunità Alloggio indice di gradimento 76.19 % 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
2,50	2,67	3,33	3,17	3,00	3,33	3,33
62,50%	66,67%	83,33%	79,17%	75,00%	83,33%	83,33%
76,19%						

Centro Diurno indice di gradimento 97.40 % questionari restituiti n. 12

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
3,50	3,59	5,32	3,82	3,55	3,73	3,77
86,69%	66,79%	91,00%	72,22%	88,64%	93,18%	94,32%
97,40%						

4. RESTITUZIONE ELABORATO

Come per la sezione precedente relativa ai dati dei questionari restituiti dai famigliari, anche per gli ospiti, si riportano i dati della restituzione dell'elaborato, distinguendoli 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. Si deve considerare, che indipendentemente dal posto se autorizzato/accreditato, alcuni ospiti non sono in grado di rispondere all'elaborato. La consegna dell'elaborato è stata quindi valutata secondo il grado di autonomia dell'ospite.

STRUTTURA CENTRALE- CENTRO DIURNO- COMUNITA' ALLOGGIO				
	Rispondenza	%	posti accreditati autorizzati	delta
Primo piano (struttura centrale)	16	73	22	6
Secondo piano (struttura centrale)	13	31	42	29
Terzo piano (struttura centrale)	15	42	36	21
Quarto piano (struttura centrale)	7	100	7	0
Centro diurno	22	88	25	3
Comunità Alloggio	6	75	8	2
Totale	79		140	61

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.

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

In questa sezione si riportano integralmente le risposte della sezione “**ALTRI SUGGERIMENTI**” il piano corrispondente ed il servizio di riferimento:

- *cenare dopo (2°PIANO)*
- *mi piacerebbe uscire (2°PIANO)*
- *fare qualche uscita (2°PIANO)*

- non può rispondere alla 6 domanda (3°PIANO)
- variare il menù e non dare sempre mele come frutta (3°PIANO)
- cenare alle 18:30 (COMUNITA' ALLOGGIO)
- mi piacerebbe cenare più tardi (COMUNITA' ALLOGGIO)
- mi piacerebbe uscire (COMUNITA' ALLOGGIO)
- giocare a monopoli, fare qualche uscita (COMUNITA' ALLOGGIO)
- se no non vengo (se gli ambienti non fossero confortevoli e puliti) (CENTRO DIURNO)
- sono molto soddisfatta (CENTRO DIURNO)
- si potrebbe fare gite (CENTRO DIURNO)

5. COMMENTI

L'obiettivo è quello di fornire qualità e professionalità. Il dott. Donabedian, pioniere della qualità nel mondo sanitario, definisce la qualità dell'assistenza come: *"il grado con cui l'assistenza è in conformità con gli attuali criteri di buona assistenza"*, questo è l'obiettivo comune del nostro team di lavoro, fornire ai nostri anziani, quell'assistenza continua ed una "buona" assistenza che ci permette di trasformare tutte le criticità in opportunità di crescita.

Gli indicatori di qualità sono misure utili a valutarne l'efficacia, l'efficienza e la sicurezza dei servizi sanitari e assistenziali offerti.

Questa opportunità è fondamentale per il nostro Centro di Servizi per accogliere osservazioni, suggerimenti e aspetti negativi, perché solo in questo modo, possiamo avere una visione globale e diretta di come si sta lavorando. Gli aspetti negativi rappresentano una fondamentale occasione di miglioramento nell'ottica di crescita.

Alla luce della rispondenza, l'obiettivo è quello di predisporre un elaborato:

- **comprensibile** chiaro, facile, immediato sia agli occhi di chi dovrà applicarlo, che agli occhi di coloro che vorranno interpretarne i risultati;
- **attuabile** facilmente realizzabile ricorrendo a dati ed informazioni già raccolte o comunque facilmente monitorabili;
- **utilizzabile e fruibile** da parte di chi farà lo sforzo di metterlo in pratica ed eventualmente anche da parte di altri interlocutori;
- **confrontabile** per favorire il confronto a livello spaziale e temporale.

Auspichiamo che attraverso la collaborazione continua da parte di tutti gli utenti, (famigliari, ospiti) si continuino a rilanciare sfide e proposte di miglioramento, perché attraverso le vostre considerazioni e la vostra collaborazione attiva, intendiamo costruire quotidianamente le condizioni di qualità che rispecchino gli standard elevati e sostenibili.

Il Responsabile della Qualità
F.to dott.ssa Alessandra Lioce

La Direttrice
F.to dott.ssa Paola Licini