

COMUNE DI RAVENNA

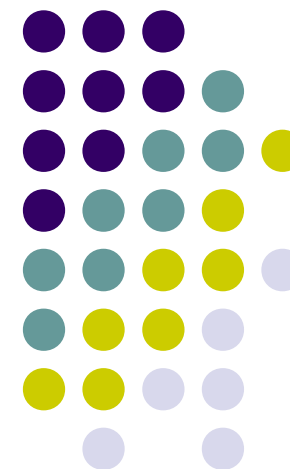
Servizio Risorse Umane e Qualità

U.O. Organizzazione, Qualità e Formazione

In collaborazione con il Servizio Sociale Associato



INDAGINE SULLA SODDISFAZIONE DELLE STRUTTURE RESIDENZIALI E SEMIRESIDENZIALI PER DISABILI DEL COMUNE DI RAVENNA 2020



CONTESTO



- Il Servizio Sociale Associato prevede una rete di strutture residenziali in cui le persone disabili possono trovare ospitalità e accoglienza, temporanea o definitiva, adeguata alle loro condizioni di necessità di cura e assistenza ed una rete di strutture diurne volte a favorire il processo di crescita e l'integrazione sociale.
- La famiglia/Amministratore di sostegno si rivolge all'assistente sociale dell'Area Territoriale di residenza che, sulla base dei bisogni accertati, attiva i percorsi più idonei.
Le strutture sono gestite da cooperative sociali accreditate, in rapporto di convenzione con il Comune.

OGGETTO DELL'INDAGINE



L'indagine vuole indagare la percezione delle famiglie/AS utenti delle strutture residenziali e semi residenziali del Comune di Ravenna rispetto alla condizione di benessere vissuta all'interno delle strutture, alla qualità del servizio ricevuto, al fine di misurare, controllare e migliorare la qualità del servizio stesso.

OBIETTIVI



- Definire il grado di soddisfazione generale delle strutture residenziali e semi residenziali.
- Definire il grado di soddisfazione attribuito alle diverse componenti del servizio.
- Individuare gli elementi di forza e criticità nell'organizzazione del servizio.
- Individuare percorsi di miglioramento concretamente percorribili.

METODOLOGIA: LE FASI DEL LAVORO



E' stata svolta una indagine sia qualitativa, utilizzando i focus group, che quantitativa, tramite utilizzo di un questionario. Prendendo atto delle indagini già realizzate dalle singole strutture accreditate, si è mantenuta indicativamente la struttura delle indagini già realizzate in modo da poter confrontare i dati.

1. Definizione del progetto
2. Coinvolgimento soggetti gestori con apposito questionario
3. 2 focus group
4. Predisposizione questionario
5. Somministrazione dei questionari per via telefonica
6. Elaborazione dei dati e stesura del report
7. Diffusione dei risultati dell'indagine

COINVOLGIMENTO SOGGETTI GESTORI DELLE STRUTTURE



I Responsabili delle cooperative sociali accreditate che gestiscono le strutture residenziali e semi residenziali in convenzione con il Comune hanno collaborato alla realizzazione dell'indagine, anche attraverso la compilazione di un apposito questionario che ha consentito di raccogliere e verificare gli elementi principali per la costruzione del questionario da sottoporre ai familiari degli utenti ed anche di comprendere il punto di vista di chi fornisce il servizio.

FOCUS GROUP



Sono stati realizzati due incontri qualitativi al fine di raccogliere e verificare gli elementi principali per la costruzione del questionario.

Un focus interno con alcune assistenti sociali del Servizio sociale

Un focus con familiari/referenti degli utenti delle strutture

QUESTIONARIO



- Per la compilazione del questionario sono stati contattati telefonicamente i familiari/amministratori di sostegno/referenti di tutti gli ospiti utenti delle strutture, ai quali è stata prima inviata una lettera informativa a firma del Sindaco e dell'Assessore di riferimento.
- I questionari sono stati somministrati nel periodo compreso tra novembre e dicembre 2019.
- Le risposte sono state gestite in modo totalmente anonimo.

STRUTTURA DEL QUESTIONARIO



Il questionario è formato da domande chiuse a risposta multipla e da tre domande a risposta aperta era strutturato nel seguente modo:

- Soddisfazione complessiva del servizio
- Parte relativa all'accoglienza nella struttura
- Parte relativa agli operatori (medici, infermieri, educatori, assistenti, ecc.).
- Parte relativa alla struttura
- Parte relativa alle caratteristiche del servizio
- Parte relativa alla qualità dei servizi socio-sanitari delle strutture
- Parte aperta per segnalare problematiche, suggerimenti e proposte.

ANALISI DEI QUESTIONARI

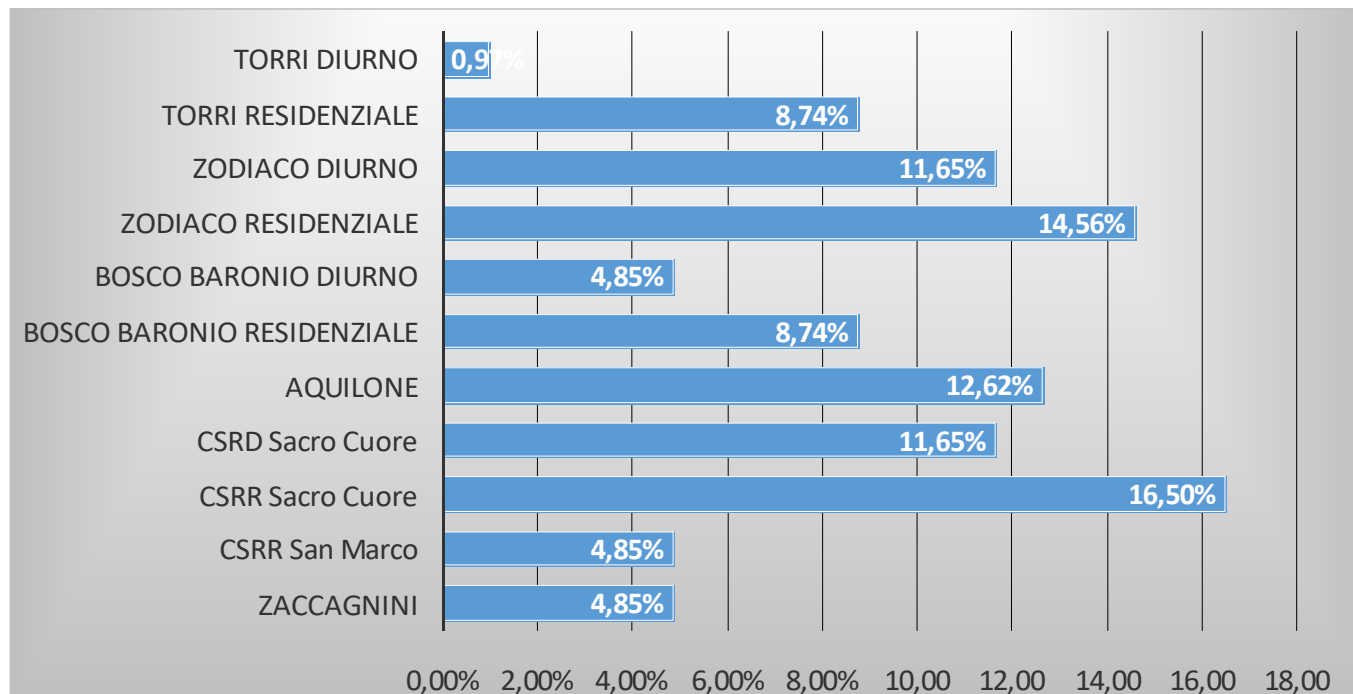


PARTECIPAZIONE

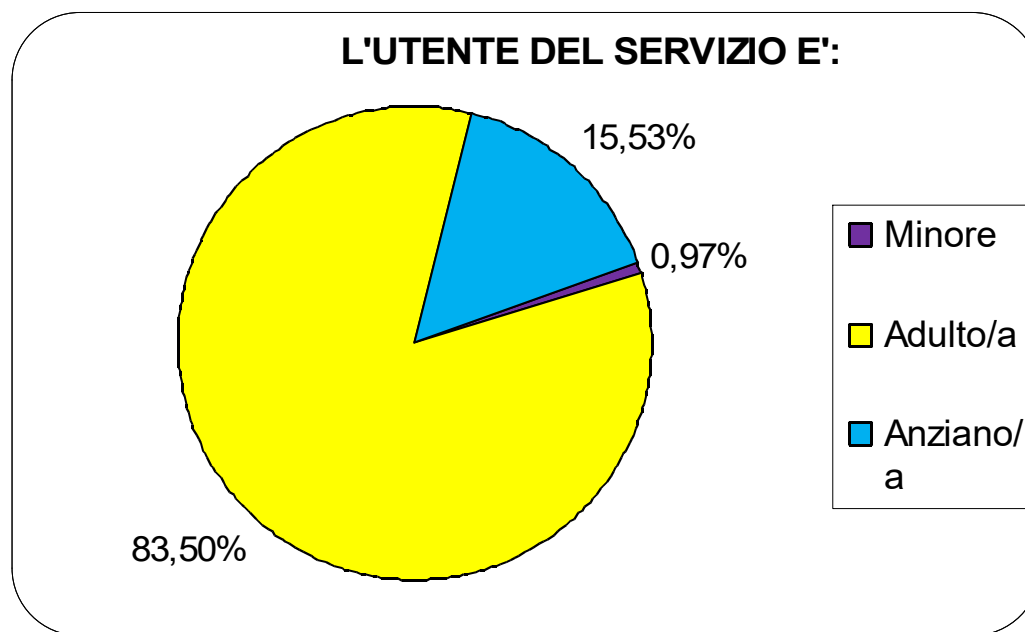


- A fronte dei 123 utenti complessivi delle strutture al momento della rilevazione, hanno risposto al questionario telefonico **103 familiari/AS** (circa 84% del totale).
- E' importante evidenziare che tutte le Strutture sono rappresentate.

PARTECIPAZIONE

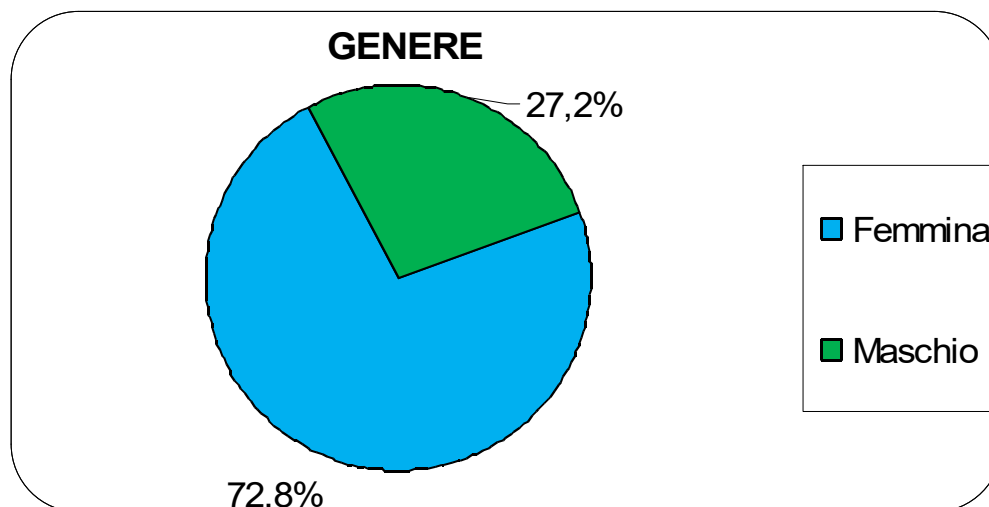


UTENTE: fascia anagrafica



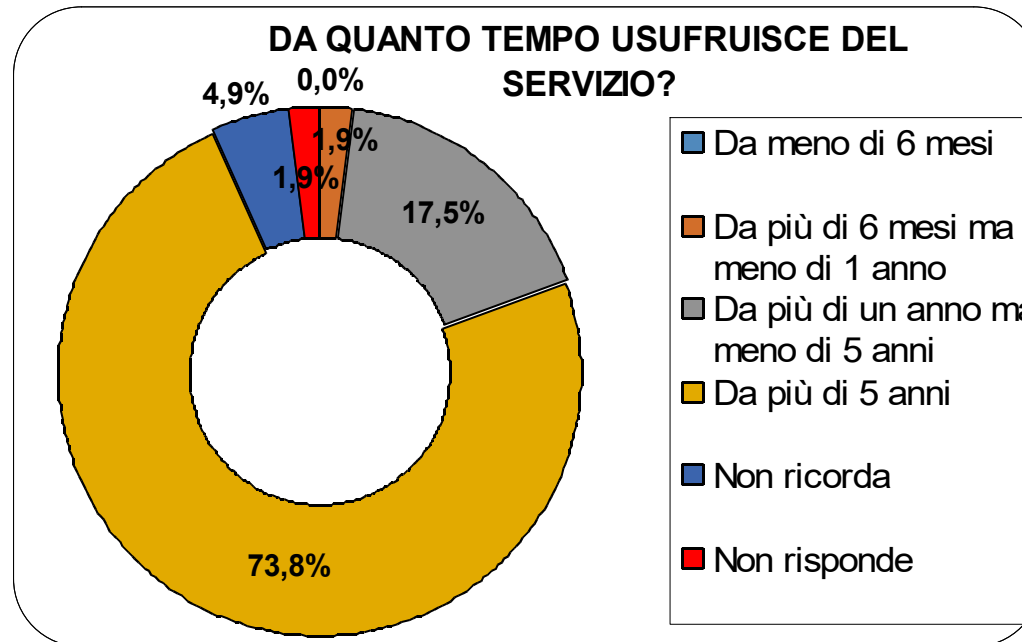
Dall'indagine è emerso che, tra coloro che hanno risposto al questionario, la maggioranza degli utenti rappresentati sono **adulti (83,5%)**, mentre il 15,5% è anziano e l'1% minore.

UTENTE: genere



Tra coloro che hanno risposto al questionario, più della maggioranza degli utenti che usufruisce del servizio è una **donna** (72,8%), mentre gli uomini sono circa il 27%.

UTENTE: da quanto tempo usufruisce del servizio

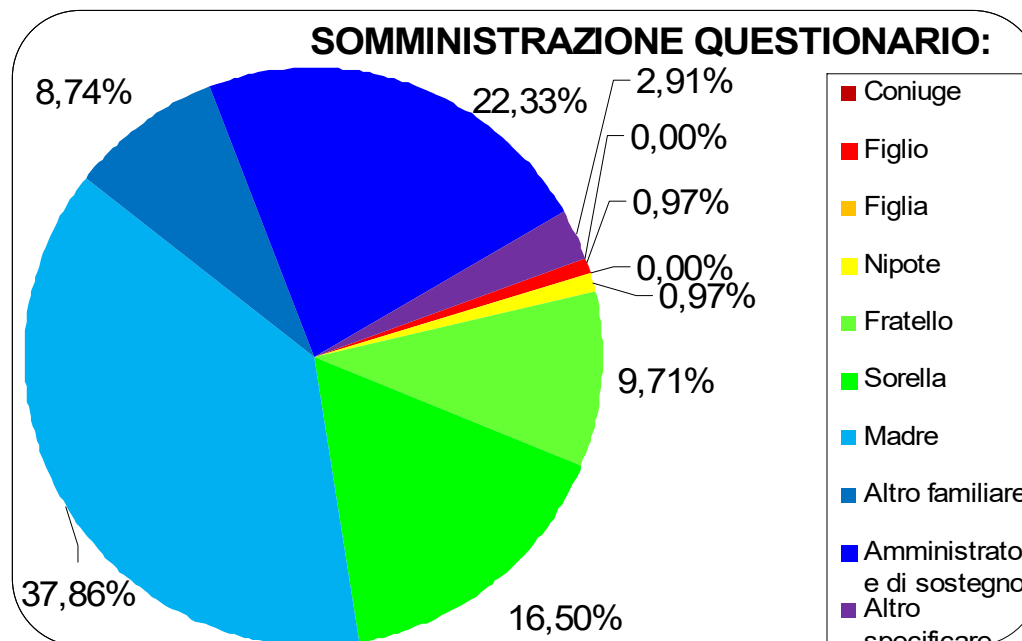


La maggioranza (quasi il 74%) usufruisce del servizio da **più di 5 anni**. Il 17,5% da un periodo compreso tra 1 e 5 anni. Quasi il 2% fruisce del servizio da meno tempo, solo alcuni mesi. Infine quasi il 7% è suddiviso tra quelli che non ricordano e quelli che non rispondono.

UTENTE: chi ha risposto al questionario



Hanno maggiormente risposto al questionario: le madri degli utenti (quasi 38%), i fratelli o le sorelle degli utenti (26,21%), gli amministratori di sostegno degli utenti (oltre il 22%).



SODDISFAZIONE COMPLESSIVA



Alle persone intervistate è stato chiesto di esprimere la soddisfazione complessiva del Servizio delle Strutture residenziali o semi residenziali. Il grado di soddisfazione poteva essere espresso in: *per niente soddisfatto, poco soddisfatto, abbastanza soddisfatto e molto soddisfatto.*

Inoltre era prevista la possibilità di specificare, tramite una sezione (risposta aperta), quale aspetto era stato ritenuto più soddisfacente o quale meno soddisfacente.

Fondamentale è conoscere le risposte libere date a questa domanda. Non tutti coloro che hanno risposto al questionario hanno compilato questa sezione, ma in generale più della metà ha spiegato quali sono gli aspetti soddisfacenti o insoddisfacenti.

SODDISFAZIONE COMPLESSIVA



SOGGETTI INTERVISTATI	TOT. VAL. ASS.	TOT. VAL. %
Per niente soddisfatto	0	0,00%
Poco soddisfatto	1	0,97%
Abbastanza soddisfatto	32	31,07%
Molto soddisfatto	69	66,99%
Non risponde	1	0,97%
Totale complessivo	103	100,00%

Si può dire che la soddisfazione complessiva sia quasi totale. Infatti il 98% è soddisfatto (di cui il 31% è *abbastanza* soddisfatto e il 67% è *molto* soddisfatto) contro l'1% che è soddisfatto *poco* o *niente* (l'1% è poco soddisfatto e nessuno è per niente soddisfatto).

SODDISFAZIONE COMPLESSIVA: abbastanza e molto soddisfatto



Gli aspetti che riscontrano particolare apprezzamento possono essere così sintetizzati:

- **Gli operatori:** “sono molto improntati all’attenzione, al rispetto e alla cura delle persone”; gentilezza, disponibilità, empatia
-
- **Il rapporto con gli utenti:** “vengono trattati tutti molto bene, quasi come in una grande famiglia”; c’è un buon clima interno
-
- **Gli ambienti:** “sono molto curati e puliti”
-

SODDISFAZIONE COMPLESSIVA: per niente e poco soddisfatto



La criticità manifestata da chi ha risposto *per niente soddisfatto* e *poco soddisfatto* riguarda in particolare:

- **Aspettative e carenza di opportunità:** “si aspettava maggiori possibili attività per gli utenti»

METODO DI INDAGINE: analisi risposte chiuse



Per agevolare la lettura del report è stato ritenuto opportuno aggregare le risposte positive (*abbastanza* e *molto*) e quelle negative (*per niente* e *poco*), tenendo separata la risposta *non so*.

Le domande riguardano cinque ambiti:

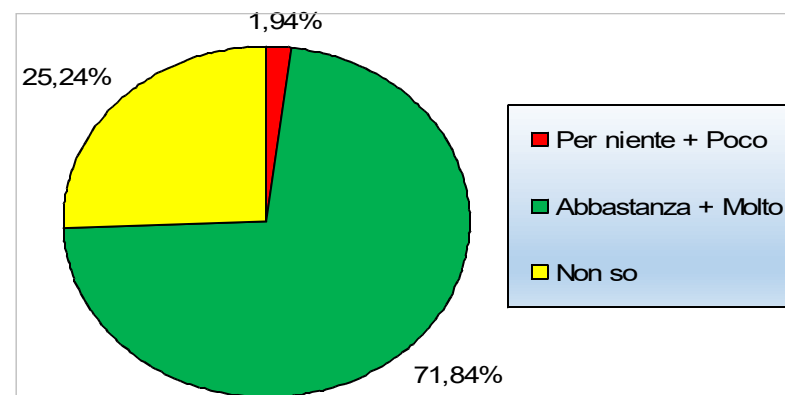
- a) L'accoglienza
- b) Gli operatori
- c) La struttura
- d) Le caratteristiche del servizio
- e) Le qualità del servizio

a) L'ACCOGLIENZA: informazioni ricevute



- Per la maggioranza di coloro che hanno risposto al questionario è stato semplice ed esaustivo ottenere le informazioni sulla struttura e sul suo funzionamento.
- Quasi il **72%** è stato soddisfatto (di cui il 22% abbastanza e il 50% molto).
- Viceversa quasi il 2% è stato poco soddisfatto
- Il 25% non ha saputo rispondere.

SOGGETTI INTERVISTATI	TOT. VAL. ASS.	TOT. VAL. %
Per niente	0	0,00%
Poco	2	1,94%
Abbastanza	23	22,33%
Molto	51	49,51%
Non so	26	25,24%
Non Risponde	1	0,97%
Totale complessivo	103	100,00 %

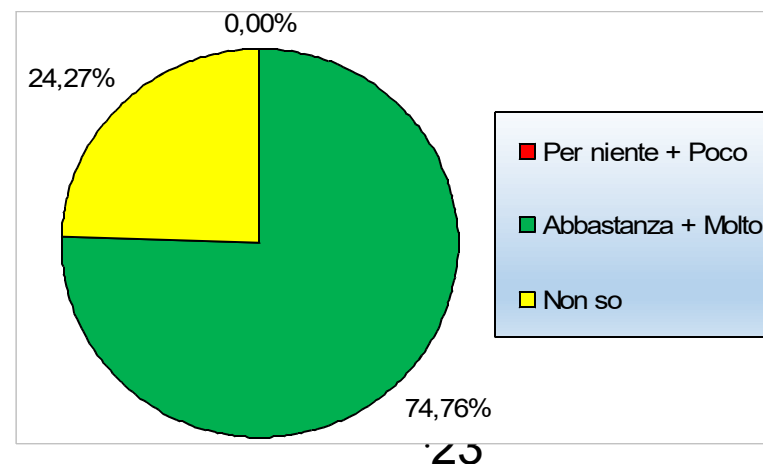


a) L'ACCOGLIENZA: gentilezza degli operatori



- Gli operatori rivestono un ruolo importante e dalla maggior parte degli intervistati sono percepiti come gentili e accoglienti.
- Quasi il **75%** è stato soddisfatto (di cui il 15,5% abbastanza e il 59% molto)
- Nessuno è risultato insoddisfatto
- Oltre il 24% però non ha saputo rispondere.

SOGGETTI INTERVISTATI	TOT. VAL. ASS.	TOT. VAL. %
Per niente	0	0,00%
Poco	0	0,00%
Abbastanza	16	15,53%
Molto	61	59,22%
Non so	25	24,27%
Non Risponde	1	0,97%
Totale complessivo	103	100,00 %

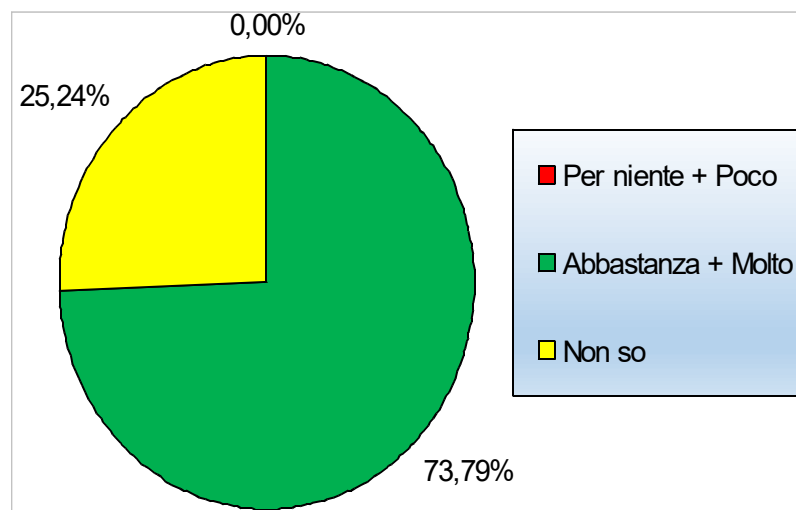


a) L'ACCOGLIENZA: rassicurazioni ai familiari



- Gli operatori sono stati rassicuranti nei confronti dei familiari.
- Quasi il **74%** è stato soddisfatto (di cui il 21% abbastanza e il 52 % molto)
- Nessuno è risultato insoddisfatto
- Più del 25% non sa rispondere

SOGGETTI INTERVISTATI	TOT. VAL. ASS.	TOT. VAL. %
Per niente	0	0,00%
Poco	0	0,00%
Abbastanza	22	21,36%
Molto	54	52,43%
Non so	26	25,24%
Non Risponde	1	0,97%
Totale complessivo	103	100,00%

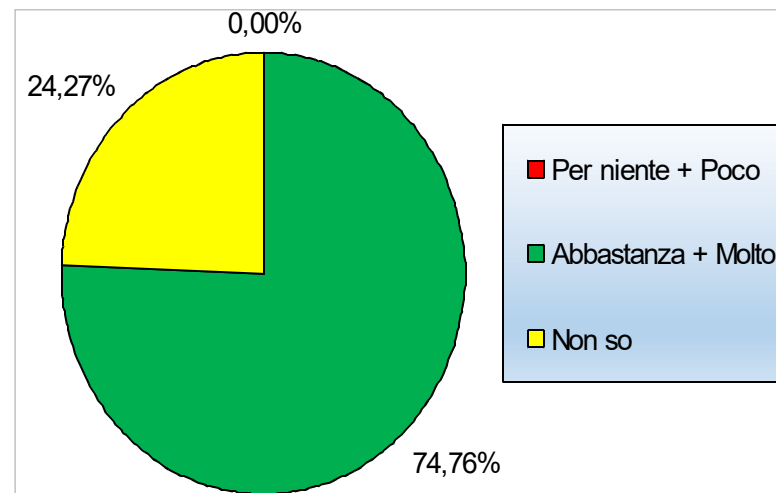


a) L'ACCOGLIENZA: gestione dell'accoglienza



- La gestione complessiva dell'accoglienza nella struttura è stata soddisfacente.
- Quasi il **75%** è stato soddisfatto (di cui il 21% abbastanza e il 53% molto).
- Nessuno è risultato insoddisfatto
- Più del 24% non sa rispondere

SOGGETTI INTERVISTATI	TOT. VAL. ASS.	TOT. VAL. %
Per niente	0	0,00%
Poco	0	0,00%
Abbastanza	22	21,36%
Molto	55	53,40%
Non so	25	24,27%
Non Risponde	1	0,97%
Totale complessivo	103	100,00%



a) ACCOGLIENZA: SINTESI



In generale valutando complessivamente le risposte alle domande che fanno riferimento all'accoglienza del servizio possiamo affermare che:

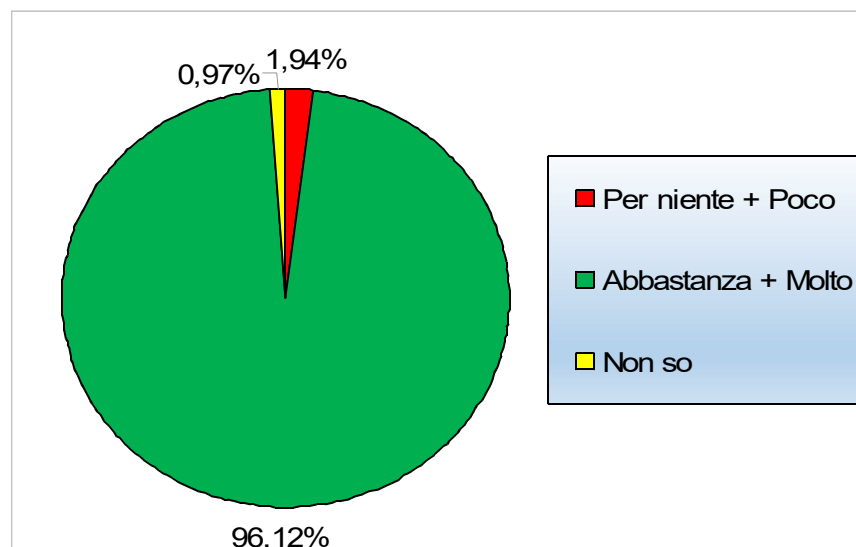
- ❖ La maggior parte di chi è stato in grado di rispondere si è dichiarata più che soddisfatta;
- ❖ Tutti gli aspetti hanno ottenuto una soddisfazione da oltre il 72% degli intervistati.
- ❖ Punto di forza è senz'altro quello relativo alla «*gentilezza degli operatori*» e alla «*gestione dell'accoglienza*», entrambi per quasi il 75% degli intervistati.
- ❖ Non sono presenti particolari punti di debolezza.
- ❖ La somma delle fette di ogni grafico non raggiunge mai il 100%, in quanto un soggetto non ha risposto a quasi nessuna delle domande.

b) GLI OPERATORI: competenze



- Quasi la totalità di coloro che hanno risposto al questionario è stato soddisfatto della competenza e professionalità degli operatori.
- Ben il **96%** è stato soddisfatto (di cui il 28% abbastanza e il 68% molto).
- Viceversa il 2% è stato poco soddisfatto, mentre solo l'1% ha detto di non saper rispondere.

SOGGETTI INTERVISTATI	TOT. VAL. ASS.	TOT. VAL. %
Per niente	0	0,00%
Poco	2	1,94%
Abbastanza	29	28,16%
Molto	70	67,96%
Non so	1	0,97%
Non Risponde	1	0,97%
Totale complessivo	103	100,00 %



b) GLI OPERATORI: gentilezza e disponibilità



- Quasi la totalità di coloro che hanno risposto al questionario è stato soddisfatto della gentilezza e disponibilità degli operatori.
- Ben il **99%** è stato soddisfatto (di cui il 11% abbastanza e il 88% molto).
- Nessuno è risultato insoddisfatto.

SOGGETTI INTERVISTATI	TOT. VAL. ASS.	TOT. VAL. %
Per niente	0	0,00%
Poco	0	0,00%
Abbastanza	11	10,68%
Molto	91	88,35%
Non so	0	0,00%
Non Risponde	1	0,97%
Totale complessivo	103	100,00 %

b) GLI OPERATORI: rispetto verso utente e famiglia



- Quasi la totalità di coloro che hanno risposto al questionario percepisce grande rispetto per l'ospite e la sua famiglia.
- Ben il **98%** è stato soddisfatto (di cui il 6% e il 92% molto).
- Nessuno è risultato insoddisfatto e solo una persona non ha saputo rispondere.

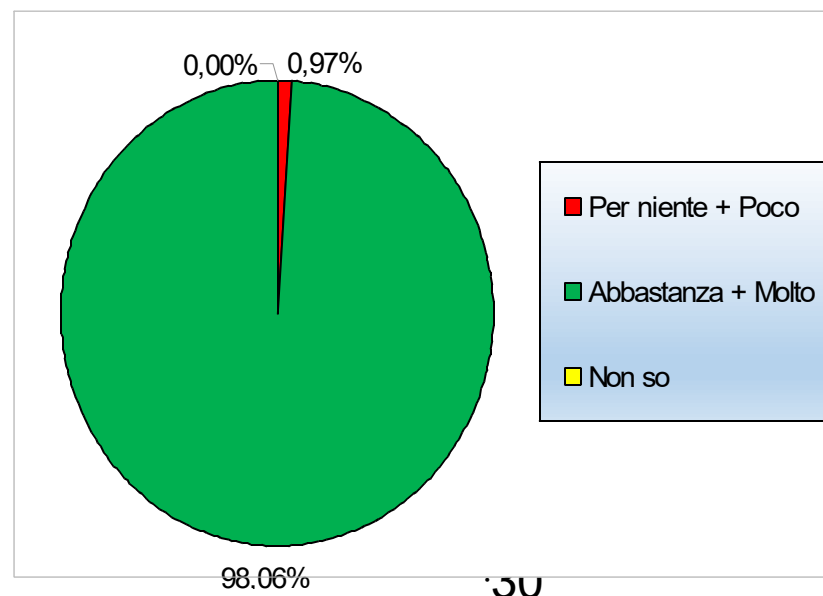
SOGGETTI INTERVISTATI	TOT. VAL. ASS.	TOT. VAL. %
Per niente	0	0,00%
Poco	0	0,00%
Abbastanza	6	5,83%
Molto	95	92,23%
Non so	1	0,97%
Non Risponde	1	0,97%
Totale complessivo	103	100,00%

b) GLI OPERATORI: discrezione e professionalità



- Gli operatori hanno dimostrato, a giudizio di chi ha risposto al questionario, discrezione e professionalità.
- Ben il **98%** è stato soddisfatto (di cui 11% abbastanza e il 87% molto).
- Solo una persona è stata poco soddisfatta.

SOGGETTI INTERVISTATI	TOT. VAL. ASS.	TOT. VAL. %
Per niente	0	0,00%
Poco	1	0,97%
Abbastanza	11	10,68%
Molto	90	87,38%
Non so	0	0,00%
Non Risponde	1	0,97%
Totale complessivo	103	100,00%

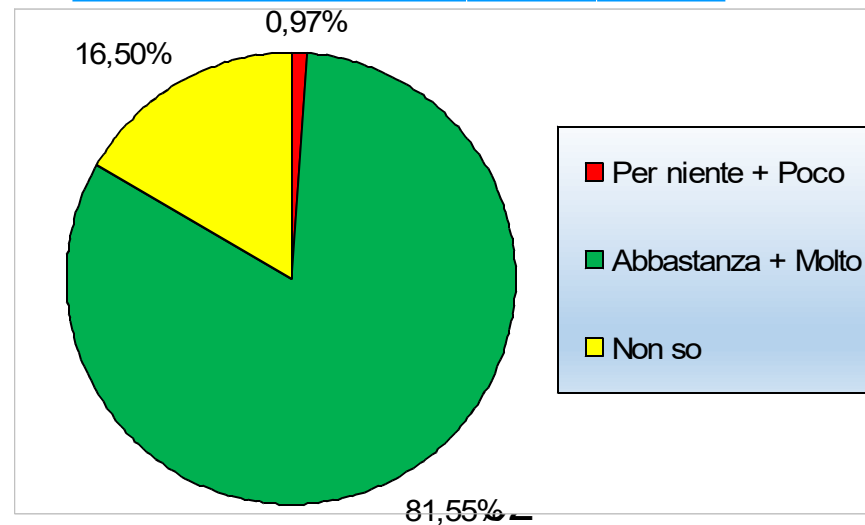


b) GLI OPERATORI: sostegno e aiuto nella malattia



- Gli operatori hanno dimostrato sostegno e aiuto nell'affrontare la malattia dell'ospite.
- **Quasi l'82%** è stato soddisfatto (di cui il 12% abbastanza e il 70% molto).
- Solo una persona è stata poco soddisfatta
- Il 16,5% non ha saputo rispondere.

SOGGETTI INTERVISTATI	TOT. VAL. ASS.	TOT. VAL. %
Per niente	0	0,00%
Poco	1	0,97%
Abbastanza	12	11,65%
Molto	72	69,90%
Non so	17	16,50%
Non Risponde	1	0,97%
Totale complessivo	103	100,00 %

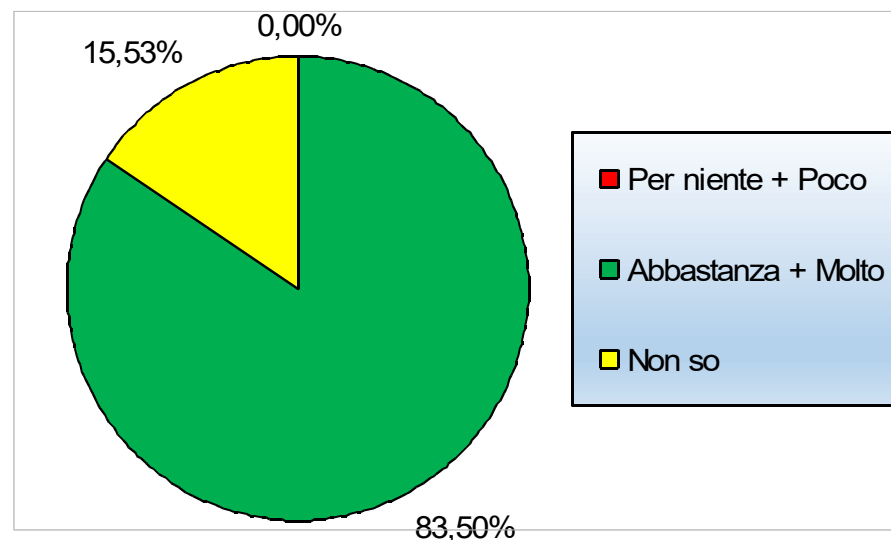


b) GLI OPERATORI: coinvolgimento nelle cure



- Molti di coloro che hanno risposto al questionario hanno dichiarato che gli operatori coinvolgono il familiare nella cura dell'ospite.
- L'**83,5%** è stato soddisfatto (di cui quasi l'11% abbastanza e il 72% molto).
- Nessuno è risultato insoddisfatto
- Il 15,5% non ha saputo rispondere

SOGGETTI INTERVISTATI	TOT. VAL. ASS.	TOT. VAL. %
Per niente	0	0,00%
Poco	0	0,00%
Abbastanza	12	11,65%
Molto	74	71,84%
Non so	16	15,53%
Non Risponde	1	0,97%
Totale complessivo	103	100,00%



b) GLI OPERATORI: risposta tempestiva a richieste o problematiche



- Quasi la totalità di coloro che hanno risposto al questionario è stato soddisfatto della tempestività delle risposte a particolari richieste o nel risolvere particolari problematiche.
- Praticamente il **99%** è stato soddisfatto (di cui il 9% abbastanza e il 90% molto).

SOGGETTI INTERVISTATI	TOT. VAL. ASS.	TOT. VAL. %
Per niente	0	0,00%
Poco	0	0,00%
Abbastanza	9	8,74%
Molto	93	90,29%
Non so	0	0,00%
Non Risponde	1	0,97%
Totale complessivo	103	100,00 %

b) GLI OPERATORI: SINTESI



In generale valutando complessivamente le risposte alle domande che fanno riferimento agli operatori del servizio possiamo affermare che:

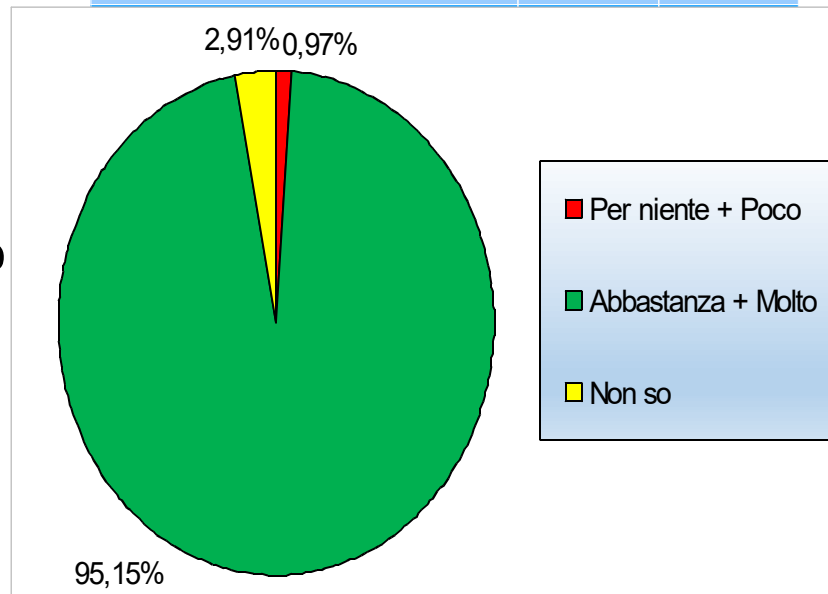
- ❖ La soddisfazione degli intervistati per gli operatori, in questo campo è molto elevata.
- ❖ Tutti gli item hanno percentuali di soddisfazione da parte di oltre l'82% degli intervistati.
- ❖ Il picco di soddisfazione (99%) riguarda la «*gentilezza e disponibilità degli operatori*» e la «*tempestività di risposta a richieste o problematiche*» da parte degli stessi.
- ❖ Leggermente inferiore la soddisfazione rispetto al «*sostegno e aiuto nella malattia*» (82%) e al «*coinvolgimento nelle cure*» (83%).
- ❖ La somma delle fette di ogni grafico non raggiunge mai il 100%, in quanto un soggetto non ha risposto a quasi nessuna delle domande.

c) LA STRUTTURA: igiene e pulizia dei locali



- L'igiene e la pulizia dei locali è risultata molto soddisfacente per chi ha risposto al questionario.
- Oltre il **95%** è stato soddisfatto (di cui il 8,6% abbastanza e il 86,4% molto).
- Solo un intervistato è stato poco soddisfatto,
- 3 persone non hanno saputo rispondere

SOGGETTI INTERVISTATI	TOT. VAL. ASS.	TOT. VAL. %
Per niente	0	0,00%
Poco	1	0,97%
Abbastanza	9	8,74%
Molto	89	86,41%
Non so	3	2,91%
Non Risponde	1	0,97%

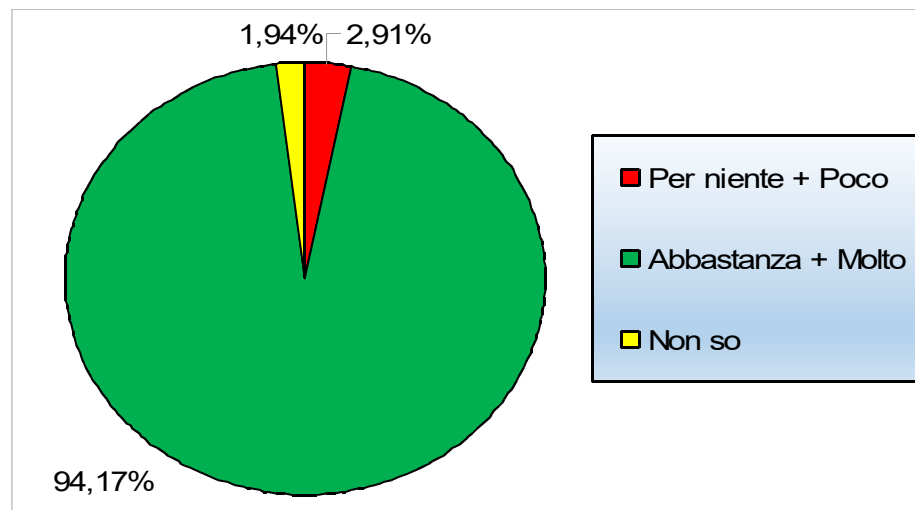


c) LA STRUTTURA: funzionalità e confort degli arredi



- La soddisfazione per la funzionalità e il confort degli arredi è risultata molto buona.
- Il **94%** è stato soddisfatto (di cui il 18,5% abbastanza e il 75,5% molto).
- Viceversa il 3% è stato poco soddisfatto.
- Non ha risposto il 2%.

SOGGETTI INTERVISTATI	TOT. VAL. ASS.	TOT. VAL. %
Per niente	0	0,00%
Poco	3	2,91%
Abbastanza	19	18,45%
Molto	78	75,73%
Non so	2	1,94%
Non Risponde	1	0,97%
Totale complessivo	103	100,00%

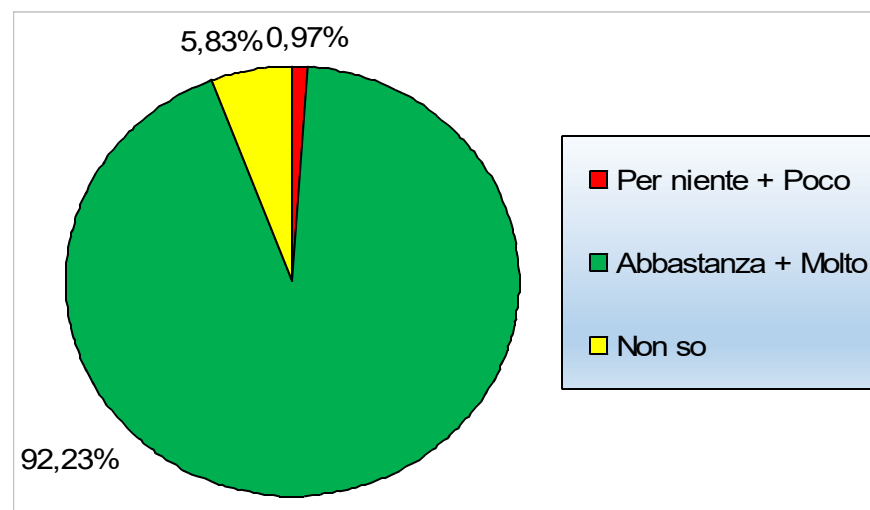


c) LA STRUTTURA: accoglienza e fruibilità degli spazi



- L'accoglienza degli ambienti e la fruibilità degli spazi, per chi ha risposto al questionario è ottima.
- Ben il **92%** è stato soddisfatto (di cui il 21,5% abbastanza e il 70,5% molto).
- Solo una persona si è dichiarata poco soddisfatta.
- Circa il 6% non ha saputo rispondere.

SOGGETTI INTERVISTATI	TOT. VAL. ASS.	TOT. VAL. %
Per niente	0	0,00%
Poco	1	0,97%
Abbastanza	22	21,36%
Molto	73	70,87%
Non so	6	5,83%
Non Risponde	1	0,97%
Totale complessivo	103	100,00%

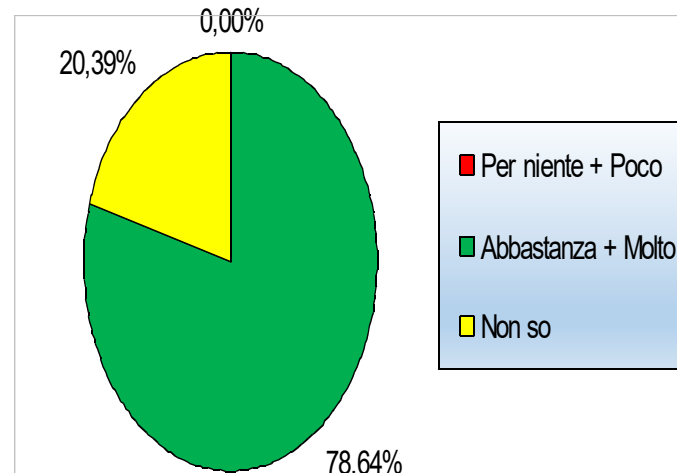


c) LA STRUTTURA: temperatura interna



- Tutti coloro che hanno risposto alla domanda si ritengono soddisfatti della temperatura interna alla struttura.
- Infatti, mentre nessuno si è dichiarato insoddisfatto, il **78,6%** è soddisfatto (di cui il 16,5% abbastanza e il 62% molto).
- Tuttavia, circa il 21% non ha saputo rispondere.

SOGGETTI INTERVISTATI	TOT. VAL. ASS.	TOT. VAL. %
Per niente	0	0,00%
Poco	0	0,00%
Abbastanza	17	16,50%
Molto	64	62,14%
Non so	21	20,39%
Non Risponde	1	0,97%
Totale complessivo	103	100,00%

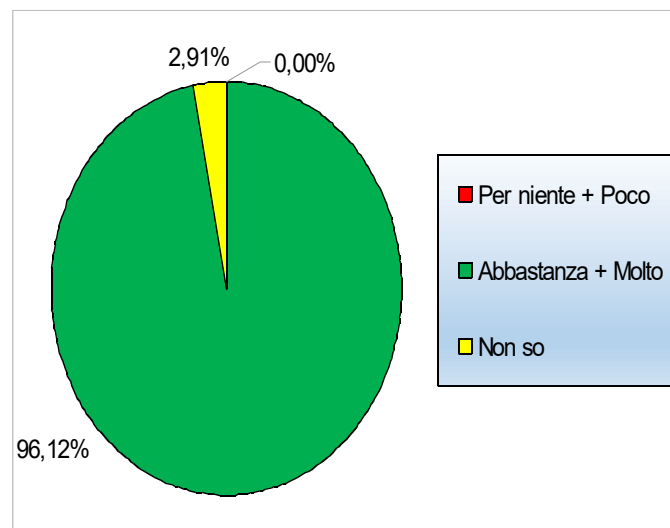


c) LA STRUTTURA: giardino e spazi esterni



- Praticamente unanime è la soddisfazione di chi ha risposto al questionario in relazione al giardino e agli spazi esterni alla struttura.
- Ben il **96%** è soddisfatto (di cui il 15,5% abbastanza e il 80,5% molto).
- Nessuno è risultato insoddisfatto,
- Solo 4 persone non hanno risposto.

SOGGETTI INTERVISTATI	TOT. VAL. ASS.	TOT. VAL. %
Per niente	0	0,00%
Poco	0	0,00%
Abbastanza	16	15,53%
Molto	83	80,58%
Non so	3	2,91%
Non Risponde	1	0,97%
Totale complessivo	103	100,00%

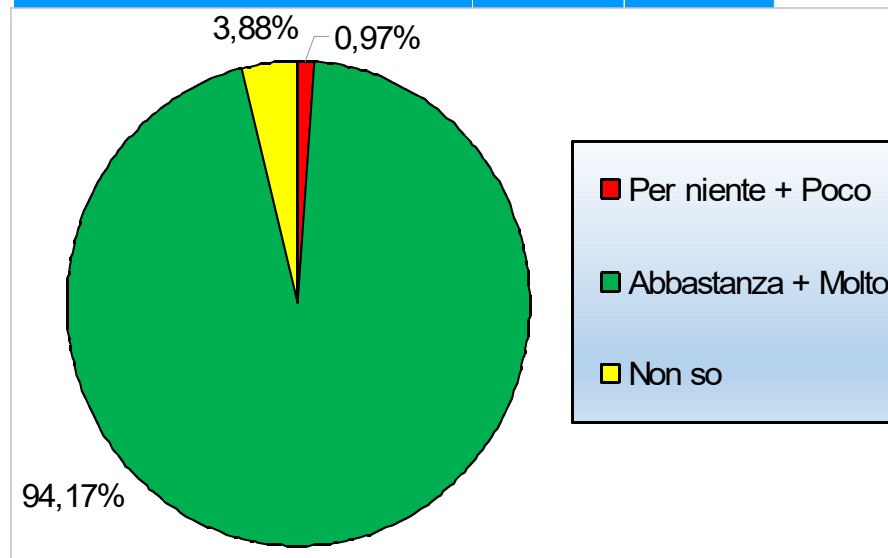


c) LA STRUTTURA: manutenzione della struttura



- La percezione degli intervistati sulla manutenzione della struttura è risultata molto positiva.
- Ben il **94%** è stato soddisfatto (di cui il 14,5% abbastanza e il 79,5% molto).
- Solo un intervistato si è dichiarato poco soddisfatto e solo il 4% non ha risposto.

SOGGETTI INTERVISTATI	TOT. VAL. ASS.	TOT. VAL. %
Per niente	0	0,00%
Poco	1	0,97%
Abbastanza	15	14,56%
Molto	82	79,61%
Non so	4	3,88%
Non Risponde	1	0,97%
Totale complessivo	103	100,00%



c) LA STRUTTURA: SINTESI



In generale valutando complessivamente le risposte alle domande che fanno riferimento alla struttura possiamo affermare che:

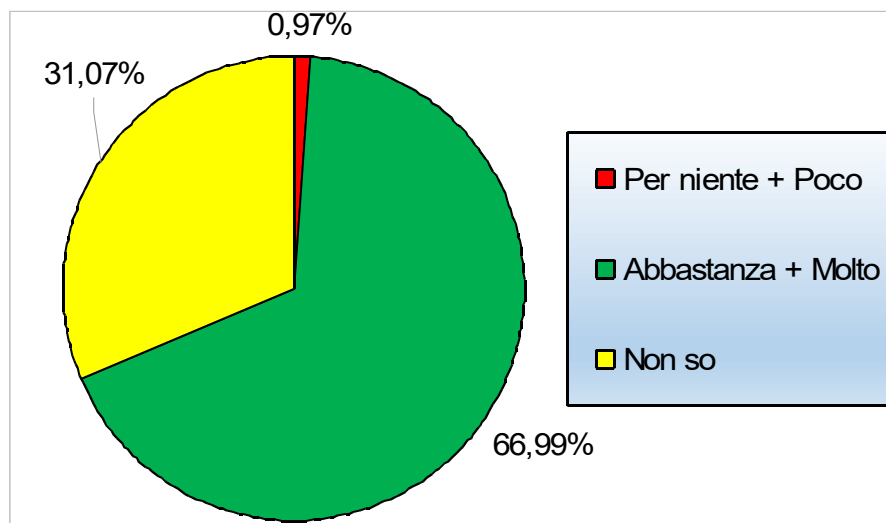
- ❖ La soddisfazione degli intervistati per la struttura, in questo campo varia da una positività del 78,64% a una del 96,12%.
- ❖ Caso isolato in cui c'è stata maggiore incertezza è quello della «*temperatura interna*», con un risultato comunque molto positivo del 78,64%.
- ❖ Punto di forza è senz'altro quello relativo al «*giardino e spazi esterni*», con un risultato positivo del 96,12%.
- ❖ Non sono presenti particolari punti di debolezza.
- ❖ La somma delle fette di ogni grafico non raggiunge mai il 100%, in quanto un soggetto non ha risposto a quasi nessuna delle domande.

d) LE CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO: gli orari di apertura



- Il **67%** degli intervistati è soddisfatto degli orari di apertura (di cui il **17,5%** abbastanza e il **49,5%** molto).
- Solo un intervistato ha detto di essere poco soddisfatto.
- Va evidenziato però che ben il **31%** ha detto di non sapere cosa rispondere.

SOGGETTI INTERVISTATI	TOT. VAL. ASS.	TOT. VAL. %
Per niente	0	0,00%
Poco	1	0,97%
Abbastanza	18	17,48%
Molto	51	49,51%
Non so	32	31,07%
Non Risponde	1	0,97%
Totale complessivo	103	100,00%

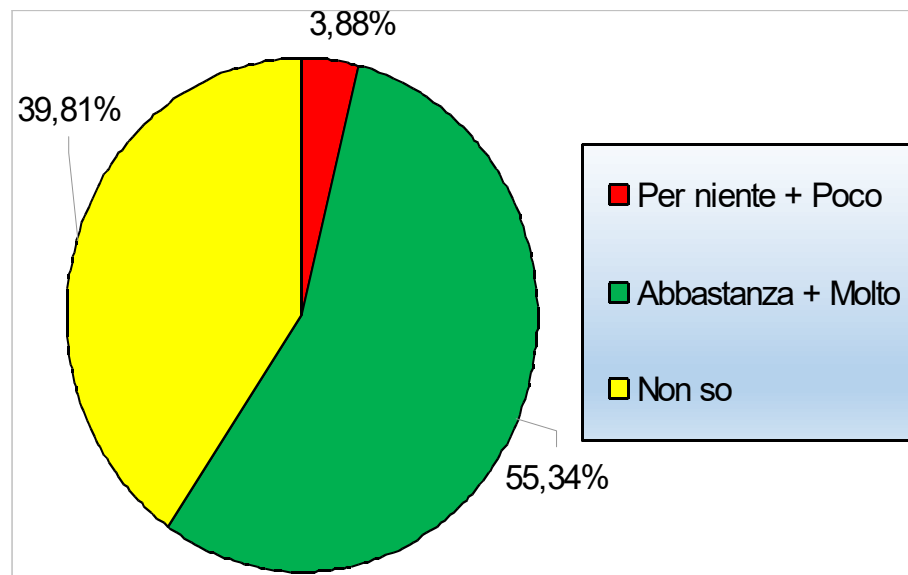


d) LE CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO: qualità dei pasti



- Il **55,3%** è stato soddisfatto della qualità dei pasti (di cui il 22% abbastanza e il 33% molto).
- 4 intervistati (4% circa) si ritengono invece poco soddisfatti,
- Molto elevata (40%) è in questo caso la percentuale di chi ha detto di non saper rispondere.

SOGGETTI INTERVISTATI	TOT. VAL. ASS.	TOT. VAL. %
Per niente	0	0,00%
Poco	4	3,88%
Abbastanza	23	22,33%
Molto	34	33,01%
Non so	41	39,81%
Non Risponde	1	0,97%
Totale complessivo	103	100,00%

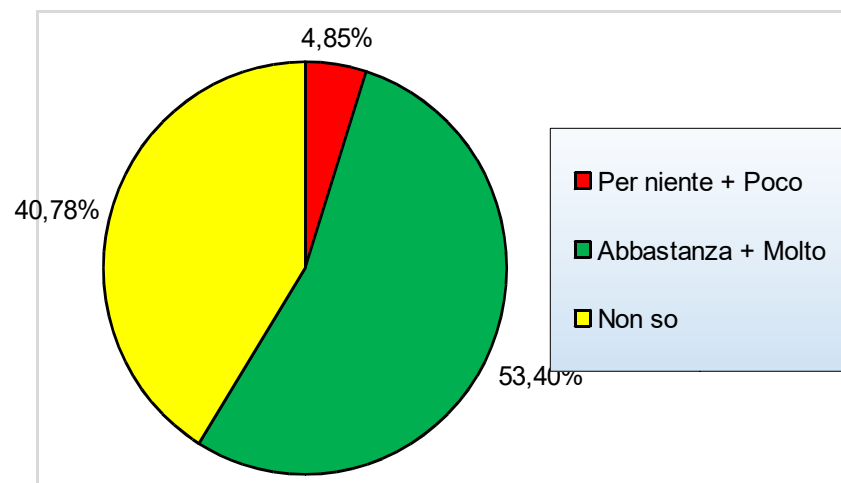


d) LE CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO: quantità dei pasti

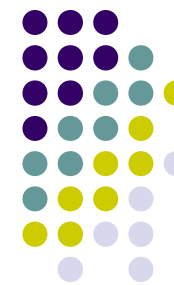


- Il **53,4%** degli intervistati è soddisfatto della quantità dei pasti (di cui il 22% abbastanza e il 31% molto).
- 5 intervistati (quasi il 5%) è invece poco soddisfatto,
- Anche in questo caso molto elevata è la percentuale del 41% che non ha saputo rispondere.

SOGGETTI INTERVISTATI	TOT. VAL. ASS.	TOT. VAL. %
Per niente	0	0,00%
Poco	5	4,85%
Abbastanza	23	22,33%
Molto	32	31,07%
Non so	42	40,78%
Non Risponde	1	0,97%
Totale complessivo	103	100,00%

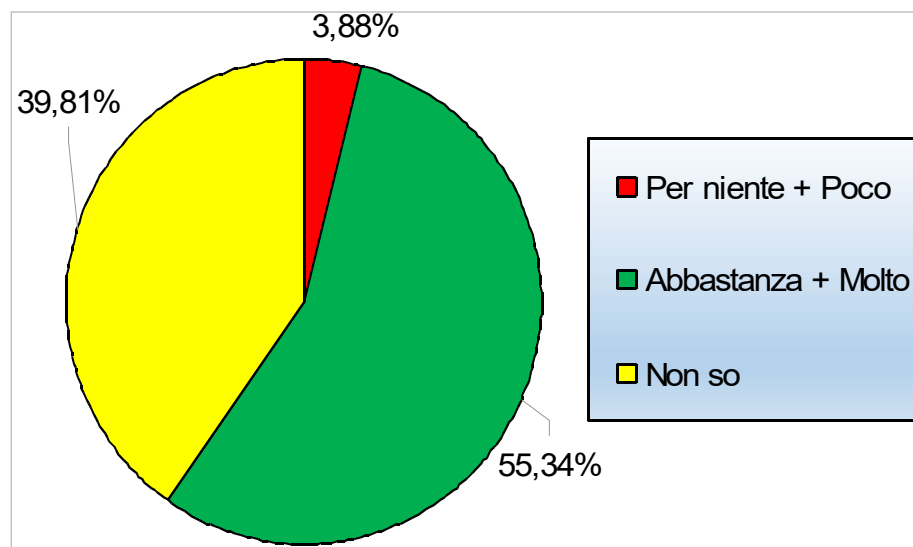


d) LE CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO: varietà dei pasti



- Il **55,3%** degli intervistati è soddisfatto della varietà dei pasti (di cui il 23% abbastanza e il 32% molto).
- Anche in questo caso, il 4% è poco soddisfatto
- Anche in questo caso, il 40% ha detto di non saper rispondere.

SOGGETTI INTERVISTATI	TOT. VAL. ASS.	TOT. VAL. %
Per niente	0	0,00%
Poco	4	3,88%
Abbastanza	24	23,30%
Molto	33	32,04%
Non so	41	39,81%
Non Risponde	1	0,97%
Totale complessivo	103	100,00%

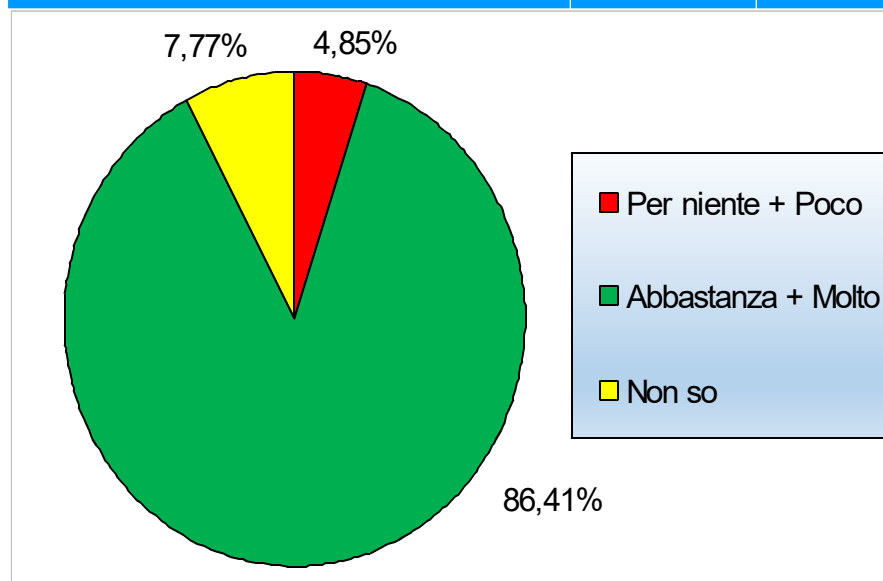


d) LE CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO: organizzazione della vita quotidiana



- Molto elevata è la soddisfazione di chi ha risposto rispetto all'organizzazione della vita quotidiana.
- L'**86,4%** è soddisfatto (di cui il 27% abbastanza e il 59% molto).
- Circa il 5% è invece insoddisfatto (di cui l'1% per niente soddisfatto e il 4% poco).
- Solo 9 persone (circa 8% mentre non hanno risposto).

SOGGETTI INTERVISTATI	TOT. VAL. ASS.	TOT. VAL. %
Per niente	1	0,97%
Poco	4	3,88%
Abbastanza	28	27,18%
Molto	61	59,22%
Non so	8	7,77%
Non Risponde	1	0,97%
Totale complessivo	103	100,00%

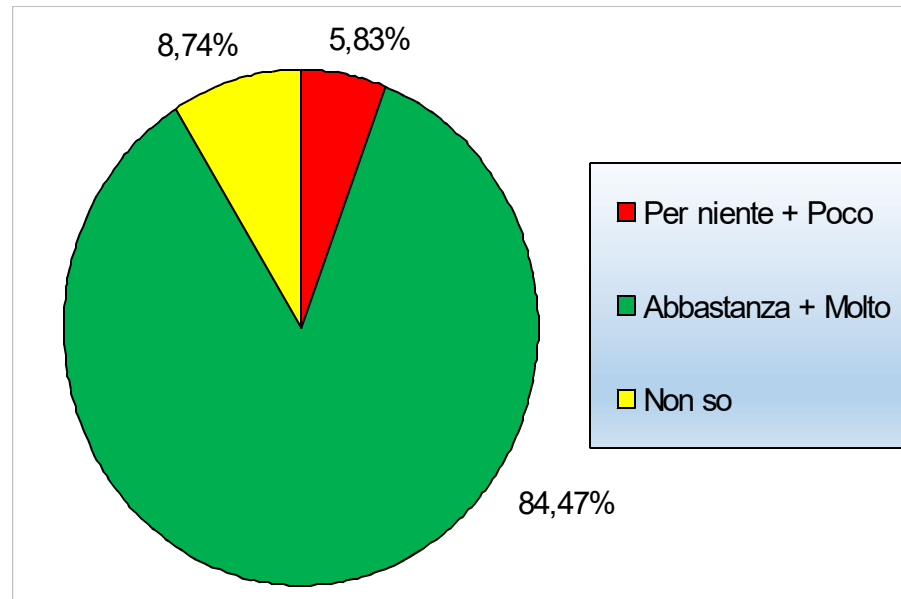


d) LE CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO: animazione interna



- I familiari degli ospiti della struttura sono soddisfatti dell'animazione interna.
- L'**84,5%** è soddisfatto dell'animazione interna alla struttura (di cui il 24,5% abbastanza e il 60% molto).
- 6 persone (circa il 6%) è invece insoddisfatto (di cui l'1% per niente soddisfatto e il 5% poco),
- Solo 10 persone (9% circa) non ha risposto
-

SOGGETTI INTERVISTATI	TOT. VAL. ASS.	TOT. VAL. %
Per niente	1	0,97%
Poco	5	4,85%
Abbastanza	25	24,27%
Molto	62	60,19%
Non so	9	8,74%
Non Risponde	1	0,97%
Totale complessivo	103	100,00%

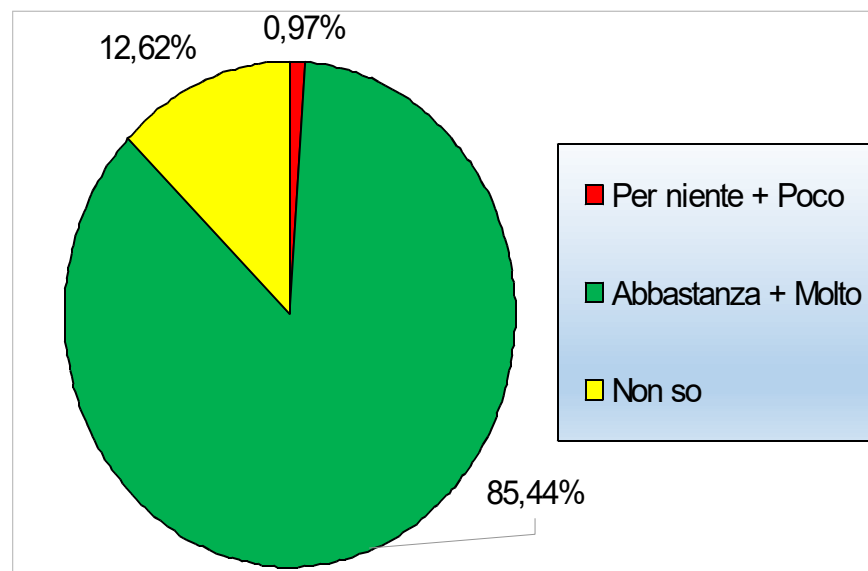


d) LE CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO: costo della retta



- L'85,5% degli intervistati è soddisfatto del costo della retta (di cui il 58,5% abbastanza e il 27% molto).
- Solo una persona si è dichiarata poco soddisfatta
- Quasi il 13% non ha saputo rispondere

SOGGETTI INTERVISTATI	TOT. VAL. ASS.	TOT. VAL. %
Per niente	0	0,00%
Poco	1	0,97%
Abbastanza	60	58,25%
Molto	28	27,18%
Non so	13	12,62%
Non Risponde	1	0,97%
Totale complessivo	103	100,00%



d) LE CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO: SINTESI



In generale valutando complessivamente le risposte alle domande che fanno riferimento alle caratteristiche del servizio possiamo affermare che:

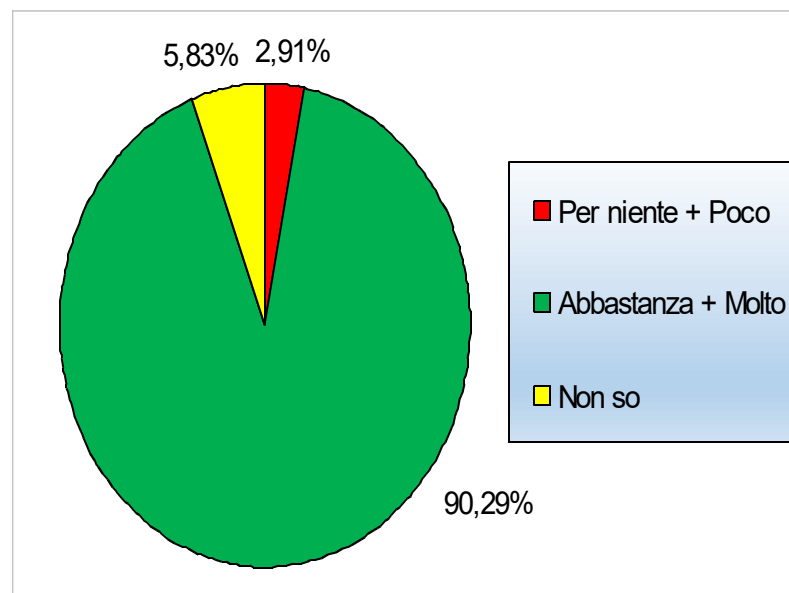
- ❖ La soddisfazione degli intervistati per le caratteristiche del servizio in questo campo è la più disomogenea. E' l'ambito infatti nel quale si rilevano anche percentuali, seppur non elevate, di non soddisfazione. (nella voce «l' *organizzazione della vita quotidiana*» a fronte una alta percentuale di soddisfatti (oltre 86%) si riscontra una non soddisfazione del 7,77%; nella voce «*animazione interna*» a fronte una alta percentuale di soddisfatti (oltre 84%) si riscontra una non soddisfazione del 5,83%.)
- ❖ Vanno evidenziati anche i tre fattori relativi ai pasti (quantità, qualità e varietà): si registrano percentuali elevate pari a circa il 40% di coloro che non rispondono, una insoddisfazione che si aggira sul 4% a fronte della soddisfazione del 54% circa degli intervistati.
- ❖ La somma delle fette di ogni grafico non raggiunge ma il 100%, in quanto un soggetto non ha risposto a quasi nessuna delle domande.

e) LA QUALITÀ DEL SERVIZIO: cure di assistenza di base (ADB)



- Il 90,3% degli intervistati è soddisfatto delle cure di assistenza di base (di cui il 38% abbastanza e il 52,3% molto).
- Solo 3 persone (circa il 3%) sono poco soddisfatte,
- Neanche il 6% non ha saputo rispondere

SOGGETTI INTERVISTATI	TOT. VAL. ASS.	TOT. VAL. %
Per niente	0	0,00%
Poco	3	2,91%
Abbastanza	39	37,86%
Molto	54	52,43%
Non so	6	5,83%
Non Risponde	1	0,97%
Totale complessivo	103	100,00%

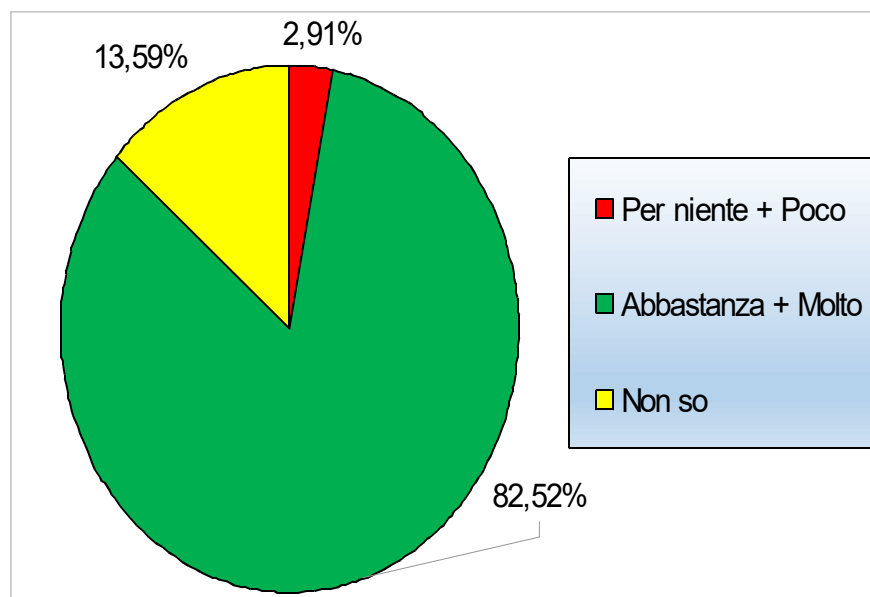


e) LE QUALITÀ DEL SERVIZIO: cure infermieristiche



- L'82,5% è soddisfatto della qualità che la struttura offre rispetto alle cure infermieristiche (di cui il 35% abbastanza e il 47,5% molto).
- Anche in questo caso, solo 3 persone (circa il 3%) è poco soddisfatto,
- Mentre quasi il 14% non ha saputo rispondere.

SOGGETTI INTERVISTATI	TOT. VAL. ASS.	TOT. VAL. %
Per niente	0	0,00%
Poco	3	2,91%
Abbastanza	36	34,95%
Molto	49	47,57%
Non so	14	13,59%
Non Risponde	1	0,97%
Totale complessivo	103	100,00%

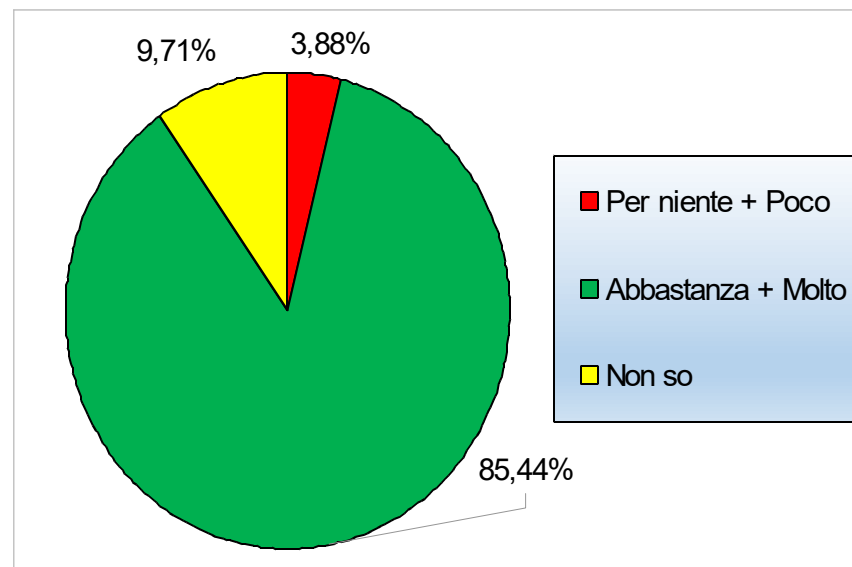


e) LE QUALITÀ DEL SERVIZIO: cure mediche



- L'**85,5%** è stato soddisfatto della qualità che la struttura offre rispetto alle cure mediche (di cui il 36% abbastanza e il 49,5% molto).
- 4 persone (quasi il 4%) sono poco soddisfatte.
- Circa il 10% non ha saputo rispondere.

SOGGETTI INTERVISTATI	TOT. VAL. ASS.	TOT. VAL. %
Per niente	0	0,00%
Poco	4	3,88%
Abbastanza	37	35,92%
Molto	51	49,51%
Non so	10	9,71%
Non Risponde	1	0,97%
Totale complessivo	103	100,00%

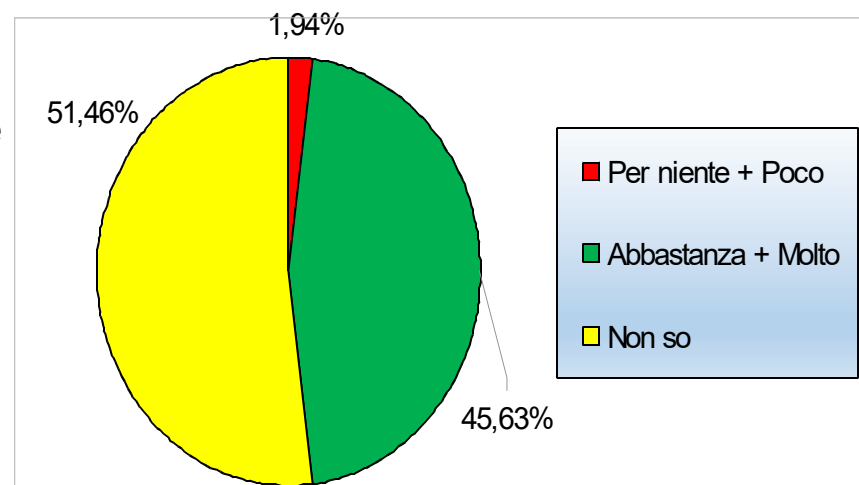


e) LE QUALITÀ DEL SERVIZIO: fisioterapia



SOGGETTI INTERVISTATI	TOT. VAL. ASS.	TOT. VAL. %
Per niente	0	0,00%
Poco	2	1,94%
Abbastanza	15	14,56%
Molto	32	31,07%
Non so	53	51,46%
Non Risponde	1	0,97%
Totale complessivo	103	100,00%

- Meno della metà degli intervistati (il **45,6%**) è soddisfatto della qualità che la struttura offre rispetto alla fisioterapia(di cui il 14,6% abbastanza e il 31% molto).
- Solo 2 persone sono poco soddisfatte.
- La maggioranza delle persone (il 51,5%) non ha saputo rispondere.



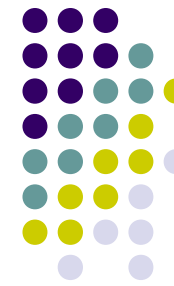
e) LE QUALITÀ DEL SERVIZIO: SINTESI



In generale valutando complessivamente le risposte alle domande che fanno riferimento alla qualità del servizio possiamo affermare che:

- ❖ La soddisfazione degli intervistati per la qualità del servizio in questo campo è molto sostanzialmente diversa in base al tipo di fattore.
- ❖ Punto di forza è senz'altro quello relativo alle «*cure di assistenza di base (ADB)*», con un risultato positivo del 90,29%.
- ❖ Punto di debolezza è quello della «*fisioterapia*», con un risultato positivo di solamente il 45,63%, ma con una percentuale di non risposte superiore al 51%.
- ❖ La somma delle fette di ogni grafico non raggiunge ma il 100%, in quanto un soggetto non ha risposto a quasi nessuna delle domande.

ASPETTI PIU' IMPORTANTI PER IL BENESSERE DELL'OSPITE

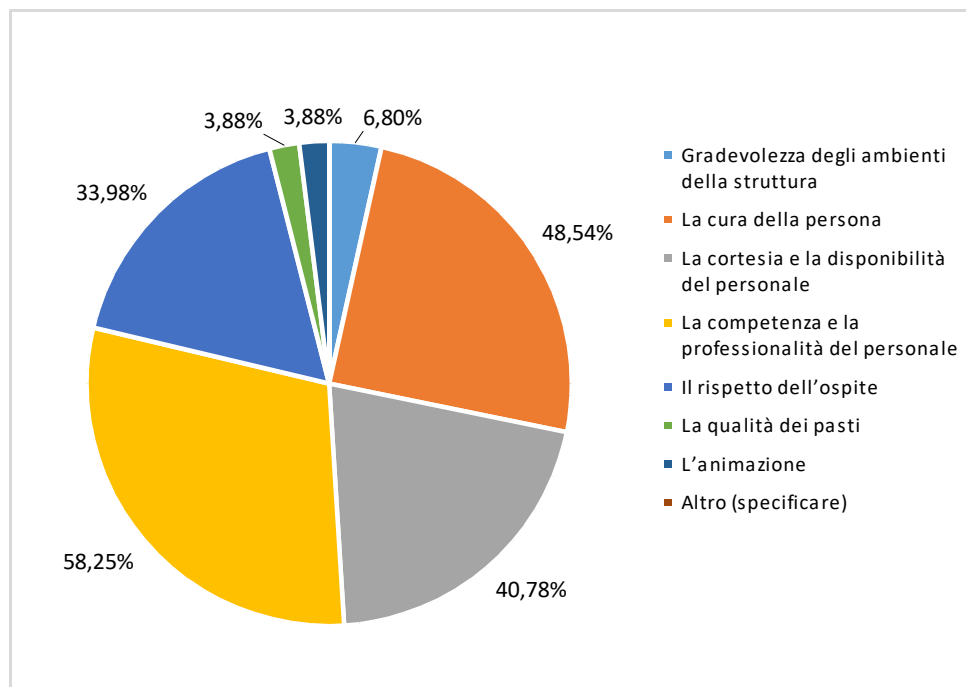


Sono stati elencati agli intervistati 8 aspetti importanti per il benessere dell'ospite tra i quali ciascuno doveva indicare i due più importanti.

Solamente una persona non ha risposto alla domanda in questione, mentre tutti gli altri soggetti hanno scelto le 2 possibilità richieste.

L'aspetto ritenuto più importante da quasi il 60% degli intervistati è «*la competenza e la professionalità del personale*» seguito dal «*la cura della persona*».

Seguono poi per importanza «*la cortesia e la disponibilità del personale*» ed il «*rispetto dell'ospite*».



PROBLEMATICHE/SUGGERIMENTI/ PROPOSTE DI MIGLIORAMENTO



L'ultima domanda del questionario prevedeva uno spazio aperto dedicato ad eventuali segnalazioni di problematiche particolari riscontrate oppure a suggerimenti e proposte per migliorare il servizio delle strutture. Più della metà (55 persone) ha detto di non avere nulla da segnalare ulteriormente e/o di essere completamente soddisfatti del servizio.

I suggerimenti segnalati riguardano sinteticamente i seguenti ambiti:

- Attività interne e animazione (16)
- Personale e Operatori (8)
- Edificio e struttura (6)
- Servizi sanitari (5)
- Altro (Pasti (2) / Retta (1) / Trasporti (1))

SUGGERIMENTI: attività interne e animazione



I suggerimenti in questo ambito riguardano:

- organizzare più gite e più uscite
- incrementare e diversificare le attività di animazione in generale
- inserimento di alcune attività come piscina e pet therapy in modo continuativo
- incremento dei momenti di incontri con i familiari
- svolgere attività in piccoli gruppi

SUGGERIMENTI: edificio/struttura



I suggerimenti in questo ambito riguardano:

- Migliorare l'arredamento di alcune stanze
- rendere alcuni spazi un po' più "personalizzati" e "familiari"
- possibilità di avere stanza singola e di avere stabilità nell'assegnazione delle stanze
- avere una tettoia per ripararsi dalla pioggia all'ingresso della struttura

SUGGERIMENTI: servizi sanitari



I suggerimenti in questo ambito riguardano:

- disponibilità dell'assistenza medica continua;
- maggiore presenza di medici
- psichiatri nella struttura
- più personale infermieristico
- più fisioterapia

SUGGERIMENTI: altri vari



Altri suggerimenti o criticità riguardano:

- Retta troppo alta
- Più varietà nei pasti
- condivisione del menù con i familiari
- migliorare la flessibilità di orario del pulmino
-

CONCLUSIONI



Per sintetizzare, si evidenzia una più che buona soddisfazione dei familiari sul servizio offerto in generale dalle strutture residenziali e semi residenziali.

Tutti i fattori esaminati hanno registrato soddisfazione da parte di oltre il 53% degli intervistati.

La **soddisfazione maggiore** indubbiamente riguarda i fattori relativi agli **operatori** con punte che sfiorano il 100% e un valore medio di soddisfazione del 94%.

A seguire la soddisfazione maggiore riguarda la **struttura** e gli edifici con una soddisfazione media dei fattori di quasi il 92%.

La percentuale di **soddisfazione più bassa** (valore medio 69%) si riscontra sulle caratteristiche del servizio all'interno delle strutture. Il fattore più critico pare essere il **pasto**, in relazione alla quantità, alla qualità e alla varietà (valore medio di soddisfazione del 54%).