



**INDAGINE DI SODDISFAZIONE RIVOLTA AI
FAMIGLIARI-CAREGIVERS DEI RESIDENTI
DELL'A.P.S.P. DOTT. A. BONTEMPELLI DI PELLIZZANO**

OTTOBRE 2023 - DICEMBRE 2023

20/12/2023 - 11.06

Arrivo

01.13 Statistica

U.P.I.P.A. - SOCIETÀ COOPERATIVA

A.P.S.P. DOTT. A. BONTEMPELLI

Protocollo N°: 00003231/00 rif. CBA/399031

Data Movimento: 20/12/2023 - 11.06



LA RESPONSABILE DELLA QUALITA'

Dott.ssa Denise Fezzi - A cura del Servizio Qualità e Formazione di U.P.I.P.A s.c.

Collaborazione **R**esponsabilizzazione **E**quità **A**pertura **T**rasferibilità **I**nnovazione **V**isione **I**ntegrazione

Dott.ssa Denise Fezzi

e-mail: denise.fezzi@upipa.tn.it

INDICE

1. Premessa.....	3
2. Obiettivi.....	3
3. Destinatari dell'indagine.....	3
4. Strumento di rilevazione.....	4
5. Modalità di coinvolgimento dei destinatari.....	4
6. Modalità di somministrazione.....	4
7. Analisi dei dati.....	4
8. Risultati dell'indagine.....	5
8.1 Dati generali.....	7
8.2 Carta dei Servizi.....	9
8.3 Ingresso e personalizzazione dell'assistenza.....	10
8.4 Piano di Assistenza Individualizzato.....	12
8.5 Spazi e ambienti.....	13
8.6 Soddisfazione sui singoli servizi erogati.....	14
8.6.1 Servizio di Assistenza Medica.....	15
8.6.2 Servizio di Organizzazione Socio-Assistenziale.....	16
8.6.3 Servizio Infermieristico.....	18
8.6.4 Servizio Socio-Assistenziale.....	19
8.6.5 Servizio di fisioterapia.....	20
8.6.6 Servizio di animazione.....	21
8.6.7 Servizio ristorazione.....	23
8.6.8 Servizi complementari e altre attività.....	24
8.6.9 Servizio amministrativo.....	26
8.6.10 Direzione.....	27
8.7 Gestione delle visite e coinvolgimento.....	29
8.8 Soddisfazione complessiva.....	32
8.9 Suggerimenti e commenti.....	34
9. Disseminazione dei risultati e archiviazione.....	35
10. Conclusioni.....	35
11. Riferimenti bibliografici.....	35

“Qualità è soddisfare le necessità del cliente e superare le sue stesse aspettative continuando a migliorarsi”.

Cit. Edwards William Deming

1. Premessa

La rilevazione del livello di soddisfazione dei servizi percepito dell'utenza rappresenta uno degli elementi strategici per il miglioramento continuo della qualità (*kaizen*) e delle prestazioni erogate dalla Residenza Sanitaria Assistenziale (R.S.A.). L'A.P.S.P. dott. A. Bontempelli di Pellizzano ha tra gli obiettivi previsti dal Piano della Qualità 2023 l'effettuazione di un'indagine di soddisfazione (*Customer Satisfaction*) rivolta ai famigliari dei residenti e/o caregivers. La rilevazione della *Customer Satisfaction* (CS) è uno strumento di ascolto privilegiato e di coinvolgimento dei famigliari/caregivers al miglioramento della qualità dei servizi, una leva strategica per conoscere e rendere più consapevoli i principali fruitori delle prestazioni erogate. Conoscere le aspettative e i bisogni dei fruitori rappresenta la condizione indispensabile per costruire indicatori di misurazione della qualità.

2. Obiettivi

Attraverso la presente indagine l'A.P.S.P. dott. A. Bontempelli di Pellizzano mira a perseguire i seguenti macro-obiettivi:

- attivare una fase di ascolto dei principali fruitori dei servizi offerti, agevolando la loro partecipazione attiva in funzione del miglioramento continuo della qualità dei servizi erogati;
- indagare il livello di soddisfazione percepito rispetto ai vari servizi e verificare il livello di qualità attesa, a fronte di quella erogata;
- raccogliere esigenze, bisogni ed aspettative dei familiari e/o caregivers dei residenti;
- identificare i punti di forza e le aree di miglioramento dei vari servizi evidenziando eventuali criticità verso le quali orientare azioni e piani di miglioramento;
- dare visibilità all'organizzazione e al suo operato in un'ottica di maggiore trasparenza.

3. Destinatari dell'indagine

Il campione di riferimento

La procedura di campionamento rappresenta la prima operazione empirica che un analista si trova a realizzare. Il campionamento offre notevoli vantaggi in termini di costi di rilevazione; di tempo richiesto per la raccolta dati ed elaborazione; di organizzazione, in quanto riduce il numero di personale necessario per la rilevazione. Il campione non conduce ad un valore esatto del parametro studiato ma solo ad una stima di esso. Di comune accordo con lo Staff Direttivo dell'Ente si è scelto di coinvolgere nell'indagine il solo famigliare di riferimento per avere una maggiore rappresentatività del rapporto residente/familiare. Complessivamente sono state coinvolte 68 persone su un totale di 70 residenti (25 maschi e 45 femmine), in quanto per due famigliari sono presenti 2 residenti ciascuno.

4. Strumento di rilevazione

Lo strumento di rilevazione che è stato utilizzato è il questionario semi-strutturato composto da 71 domande a risposta multipla. È stata offerta la possibilità di ampliare le risposte in modo “aperto” per alcune domande specifiche rispetto ai temi considerati come prioritari dalla Struttura. Ciò ha consentito di raccogliere sia dati “quantitativi” rielaborati in forma di percentuali in grado di determinare i livelli di soddisfazione percepita, che di dati “qualitativi” utili per la raccolta di informazioni aggiuntive, commenti, suggerimenti e/o apprezzamenti. In riferimento alle domande di gradimento dei servizi, la scala di modulazione utilizzata per valutare il grado di soddisfazione è stata la seguente: “molto”, “abbastanza”, “poco”, “per niente”. Tutte le domande includevano anche l’opzione “non so”.

5. Modalità di coinvolgimento dei destinatari

I familiari coinvolti nell’indagine hanno ricevuto il link al questionario *online* (<https://forms.office.com/e/egx0f69qp0>) da compilare al loro indirizzo di posta elettronica accompagnato da una Lettera di presentazione a firma del Presidente, finalizzata a spiegare il senso dell’iniziativa, modalità di compilazione, riferimenti normativi garantiti l’anonimato, riservatezza dell’utilizzo e trattamento dei dati raccolti, tempi di riconsegna. È stato predisposto anche un questionario cartaceo che è stato inviato per posta ordinaria al domicilio degli utenti coinvolti che avevano scarsa dimestichezza con l’utilizzo degli strumenti informatici e telematici. Il tempo stimato per la compilazione del questionario era di 20 minuti. La modalità di rilevazione utilizzata è stata l’auto-compilazione da parte dei familiari e/o caregivers interessati. Quest’ultima ha presentato notevoli punti di forza: in primo luogo, i costi di realizzazione sono stati contenuti; l’assenza dell’intervistatrice ha permesso, inoltre, di evitare condizionamenti; l’intervistato/a ha avuto un maggior tempo a disposizione per meditare sulle domande potendo scegliere il momento più opportuno per rispondere. I limiti dell’utilizzo di tale tecnica erano collegati al fatto che non era possibile spiegare eventuali incomprensioni o correggere interpretazioni delle domande errate; infine, in tutti i casi di auto-compilazione il vero problema è il ridotto tasso di risposta. Spesso, infatti, si ottiene un campione poco rappresentativo dell’universo di riferimento. In base agli obiettivi posti all’interno della presente indagine, lo strumento di raccolta dati utilizzato si è rilevato nel complesso “idoneo”. Presso la Struttura, è stato richiesto di affiggere un avviso per informare gli utenti dell’indagine di soddisfazione intrapresa e di pubblicare un’informativa sul sito web istituzionale dell’Ente.

6. Modalità di somministrazione

Il questionario è stato inviato nell’arco temporale compreso tra il 4 ottobre 2023 e il 18 ottobre 2023 con invito alla compilazione/restituzione entro i termini prefissati. Lo Staff direttivo della Struttura in collaborazione con la Responsabile della Qualità di U.P.I.P.A. s.c. ha deciso di prorogare ulteriormente la data di scadenza dei termini (07 novembre 2023) visto che il numero dei questionari pervenuti è stato ritenuto non sufficiente. Per quanto riguarda la riconsegna dei questionari cartacei, i familiari/caregivers hanno potuto consegnarli personalmente in busta chiusa in portineria. Complessivamente sono stati compilati 33 questionari online e 6 questionari cartacei per un totale di 39.

7. Analisi dei dati

Trascorso il tempo di raccolta stabilito, i questionari cartacei sono stati ritirati dalla Responsabile del Servizio Qualità di U.P.I.P.A. s.c. che ha provveduto a digitalizzarli al fine di agevolare le fasi di codifica, aggregazione ed elaborazione. Per snellire e facilitare il lavoro di analisi dei dati è stato utilizzato Excel, un foglio di calcolo sviluppato da Microsoft per Windows, macOS, Android e iOS. Si è deciso di non utilizzare il software SPSS (*Statistical Package for Social*

Science)¹ visto il numero esiguo dei questionari raccolti. Al fine di identificare gli eventuali errori di raccolta o di codifica delle informazioni è stata condotta una prima operazione di “pulizia” sulla matrice degli stessi. Successivamente sono state eseguite le analisi statistiche salienti del presente lavoro. I dati rielaborati sono stati sottoposti all’attenzione della Direzione per l’analisi ed interpretazione degli stessi, diventando oggetto di valutazione al fine di intraprendere eventuali iniziative di miglioramento. A seguito dell’analisi è stato prodotto un Report di sintesi a cura della Responsabile del Servizio Qualità di U.P.I.P.A. s.c.

8. Risultati dell’indagine

La percentuale di risposta pari al 56% risulta “rappresentativa” dei familiari e/o caregivers che frequentano la Struttura. I dati e le informazioni raccolte si ritengono nel complesso attendibili. Nei paragrafi successivi verranno illustrati i risultati più pregnanti ottenuti.

Totale Residenti presenti in Struttura	70
Totale questionari spediti/consegnati = totale Residenti con familiare/caregiver di riferimento	68
Totale questionari pervenuti	39
Questionari neutralizzati (Non attendibili - errata compilazione)	1
Percentuale di risposta considerata	56%

Tabella 1 - I numeri dell’indagine

Con riferimento ai familiari/caregivers che hanno compilato/riconsegnato il questionario, il 42% dichiara di essere referente di un residente che si trova presso l’A.P.S.P. dott. A. Bontempelli di Pellizzano da sei mesi a due anni, mentre il 21% dichiara una permanenza di più di due a cinque anni e un altro 21% di più di cinque anni. Una percentuale minima, pari al 16%, riferisce di essere referente di un residente presente in struttura da meno di sei mesi.

Tempo di permanenza in struttura del residente

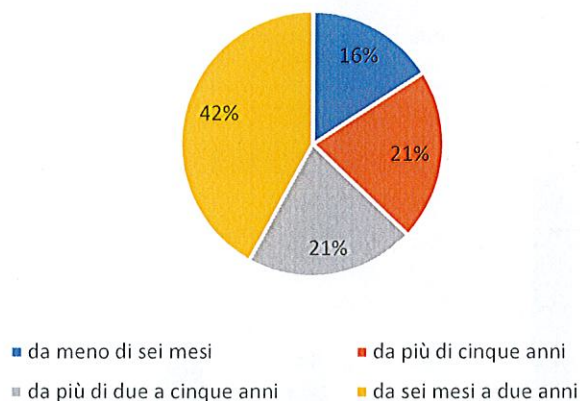


Grafico 1

¹ Tra gli altri software disponibili in commercio è possibile menzionare SAS, STATA, Minitab S-plus, Systat. Esistono, inoltre, buoni prodotti anche nell’ambito del software Open Source: OpenStat, MicrOsiris e R-Project.

Per quanto riguarda il grado di parentela del familiare/caregiver di riferimento con il residente si rileva la netta maggioranza di figli che rappresentano oltre la metà del campione (71%). I rimanenti si distribuiscono tra nipoti (13%), fratelli/sorelle (11%) e coniugi (2,5%). Infine, un ulteriore 2,5% non ha specificato il proprio legame familiare con il residente.

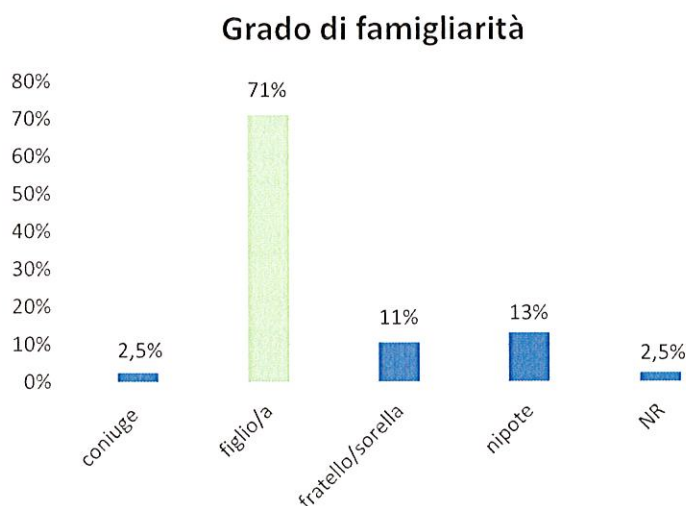


Grafico 2

Il 45% dei rispondenti dichiara di far visita al proprio congiunto presso l'A.P.S.P. dott. A. Bontempelli di Pellizzano almeno una volta ogni settimana. Il 32% effettua visite giornaliere in modo più sistematico, seguito dall' 8% del campione che afferma di recarsi 2-3 volte alla settimana. Si tratta in misura prevalente di uomini, con un'età media compresa tra i 55 e i 75 anni, appartenenti al ceto medio. La frequenza di visita mensile è rappresentata complessivamente dal 10% dei rispondenti. Una percentuale minima pari al 2,5% del campione afferma, invece, di recarsi a far visita al proprio congiunto solo in caso di necessità, in accordo con gli impegni personali. Il rimanente 2,5%, invece, ha riferito di preferire la videochiamata settimanale.

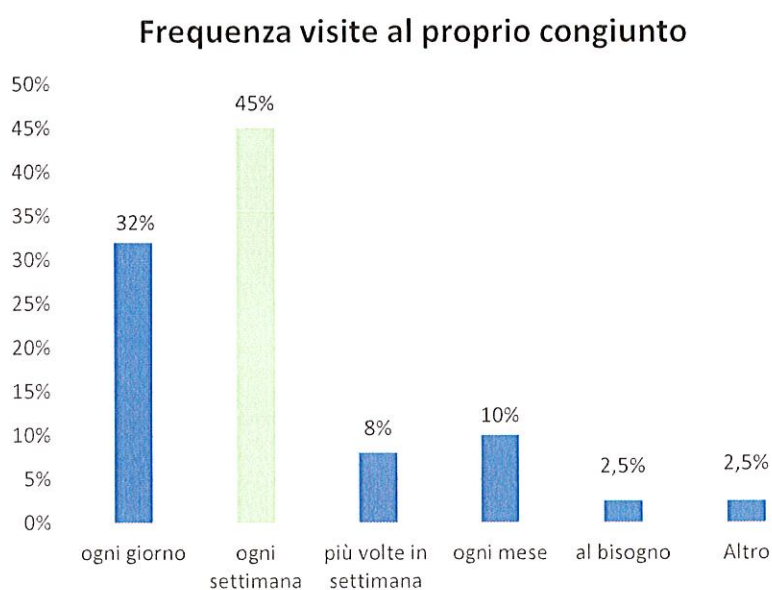


Grafico 3

8.1 Dati generali

In questa sezione vengono riportate le variabili indipendenti² sociodemografiche: 1. genere 2. età 3. ceto sociale³ 4. titolo di studio. Quest'ultime sono state intersecate con i quesiti più pregnanti della rilevazione per valutarne il possibile impatto. L'analisi che viene presentata nelle pagine seguenti è puramente descrittiva⁴ sulla cui base sono state rilevate le frequenze in termini percentuali. Sono stati creati, inoltre, dei grafici mirati per rispondere in modo più specifico agli obiettivi che la presente rilevazione si è prefissata.

Dal grafico 4 è possibile osservare una lieve maggioranza della componente maschile (56%) rispetto a quella femminile (45%). Si rileva, quindi, che il campione è abbastanza omogeneo sotto questo profilo.

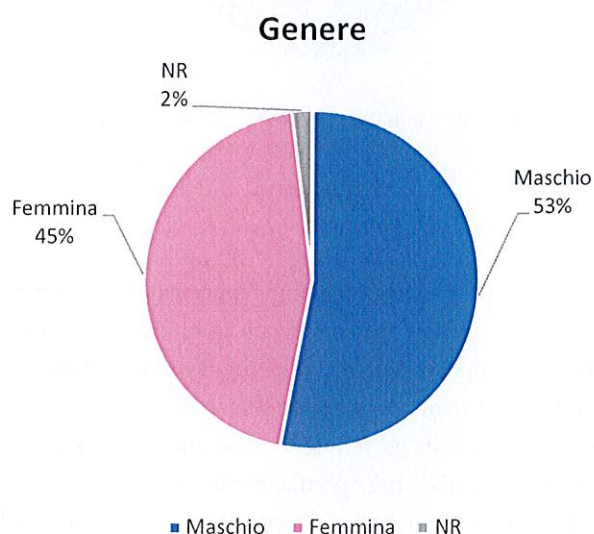


Grafico 4

La fascia d'età maggiormente rappresentata è quella compresa tra i 56-75 anni mentre quella che lo è meno rientra nella coorte d'età superiore ai 75 anni. Ci troviamo di fronte ad un campione relativamente "giovane" se pensiamo che è composto per il 60,5% da familiari/caregivers che hanno un'età compresa tra i 56 e maggiore di 75 anni.

² Le variabili prese in esame non sono state considerate incisive in quanto il campione di riferimento è apparso disequilibrato sotto vari profili. Dall'analisi dei dati si rileva come il grado di massima soddisfazione rispetto ai servizi erogati sia sensibilmente più elevato, soprattutto tra "uomini", di età compresa tra i 56 e 75 anni, appartenenti al ceto medio.

³ Nel presente Report è stato utilizzato il termine "ceto sociale" solo per comodità di categorizzazione.

⁴ L'analisi si concentra sulla presentazione e sull'interpretazione dei dati in modo da fornire una rappresentazione accurata delle informazioni disponibili, senza necessariamente cercare di spiegare perché certi fenomeni o situazioni si verificano.

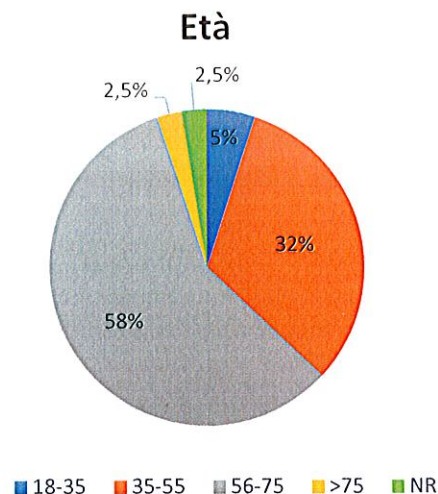


Grafico 5

Dal grafico 6 si può osservare come il ceto sociale maggiormente rappresentato sia quello medio (61%) all'interno del quale vengono fatti rientrare piccoli commercianti, artigiani, tecnici, impiegati, dipendenti pubblici seguito da quello basso (26%) che ricomprende casalinghe, operai generici, studenti, lavoratori a tempo determinato. I rimanenti si distribuiscono nel ceto sociale alto (5%) e vi rientrano dirigenti, funzionari, liberi professionisti, imprenditori. Non è stato possibile, invece, classificare 8% delle risposte pervenute. Si rileva che trattandosi di una indagine esplorativa, non sono state prese in considerazione altre variabili più specifiche che avrebbero potuto condurre ad una maggiore precisione e accuratezza di categorizzazione ma avrebbero comportato un ingente dispendio di tempo ed energie.

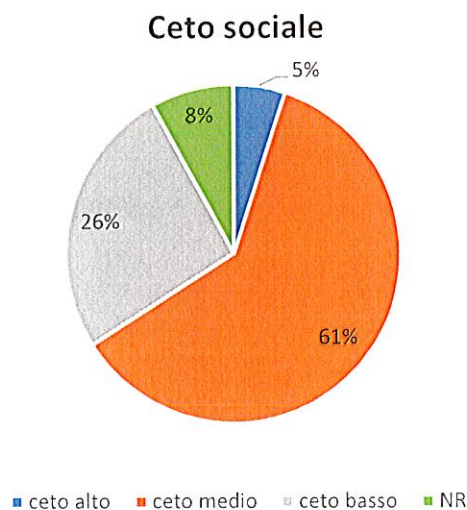


Grafico 6

La quarta variabile analizzata è il grado di istruzione dei partecipanti all'indagine. Le alternative proposte all'interno del questionario riguardo a questo aspetto sono cinque: nessun titolo, obbligo scolastico, qualifica professionale e diploma e laurea/titolo post-laurea. In riferimento al titolo di studio, è possibile riscontrare una maggioranza di persone in possesso del diploma che rappresentano il 32% del campione, seguito da coloro che hanno completato l'istruzione obbligatoria (29%). La percentuale dei rispondenti in possesso di una laurea o di un titolo post-universitario (per

esempio: master, dottorato ecc.) è pari al 18% seguita dal 13% di coloro in possesso di una qualifica professionale. Risultano in netta minoranza i rispondenti che hanno dichiarato di non possedere un titolo di studio specifico (5%) mentre il 3% ha ritenuto opportuno non specificare il proprio livello di istruzione. Il grafico mette in risalto come il campione non sia particolarmente equilibrato.



Grafico 7

8.2 Carta dei Servizi

In relazione al tema della conoscenza dei contenuti della nuova Carta dei Servizi presente sul sito istituzionale, i dati che emergono dall'indagine mettono in luce che il 45% del campione esaminato dichiara di essere a conoscenza dei contenuti presenti nel documento, mentre il 10% degli intervistati, sostiene di conoscerli solo in modo parziale. Questi risultati indicano che strumenti come il sito internet si configurano come mezzi complessivamente efficaci per diffondere informazioni e aggiornamenti riguardanti la Struttura, facilmente accessibili e consultabili dagli utenti finali. Tuttavia, è interessante sottolineare come il 45% dei rispondenti non sia al corrente dei contenuti ivi presenti. L'analisi mette in risalto spunti rilevanti che potrebbero orientare lo Staff di Direzione verso nuove azioni strategiche di comunicazione al fine di favorire una più ampia diffusione del documento. La nuova *brochure* sarà resa disponibile in formato cartaceo presso gli Uffici Amministrativi della Struttura. In aggiunta, una copia digitale verrà inviata via e-mail a tutti i referenti dei famigliari/caregivers oltre ad essere caricata sul sito aziendale. È importante notare che all'interno del questionario non è stato possibile indagare il grado e la modalità di utilizzo del sito internet aziendale da parte dell'utenza, né il livello di interesse e apertura rispetto all'uso potenziale degli strumenti innovativi di comunicazione aziendale.

Conoscenza della Carta dei Servizi

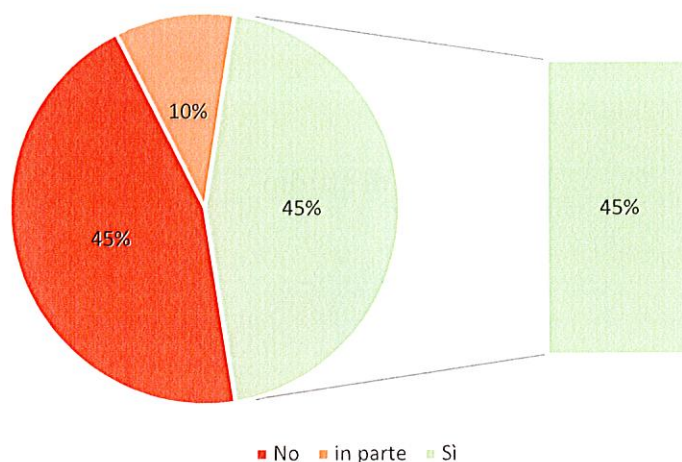


Grafico 8

8.3 Ingresso e personalizzazione dell'assistenza

Il colloquio pre-ingresso tra la Coordinatrice dei servizi socio-assistenziali e i familiari/caregivers rappresenta un momento cruciale per instaurare una comunicazione efficace e una comprensione reciproca. Durante questo colloquio, l'obiettivo principale è raccogliere informazioni pertinenti sul residente, stabilire le aspettative reciproche e condividere le informazioni chiave sui servizi offerti. Dal Grafico 9 emerge che il 58% degli intervistati ha espresso elevata soddisfazione riguardo alla chiarezza e completezza delle informazioni ricevute durante il colloquio. Tale percentuale indica un' apprezzabile approvazione da parte della maggioranza dei rispondenti in merito alla qualità informativa fornita dalla Coordinatrice. Il 39% ha manifestato una soddisfazione di livello medio, mentre solo il 3% ha segnalato incertezza e difficoltà nella valutazione della soddisfazione percepita.

E' soddisfatto della chiarezza e completezza delle informazioni che le sono state fornite dalla Coordinatrice dei Servizi durante il colloquio pre-ingresso ?

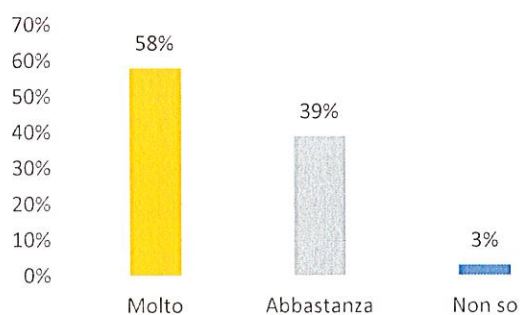


Grafico 9

La fase di accoglienza rappresenta un altro momento “delicato”, un autentico “biglietto da visita” che, se non gestito con attenzione, può influenzare negativamente le aspettative dei residenti e dei loro familiari e/o caregivers. Complessivamente, il quesito relativo all’accoglienza del residente in RSA mostra gradi molto elevati di soddisfazione, come si può osservare dal grafico 10. La maggioranza assoluta dei rispondenti (68%) riferisce di essere molto soddisfatta dell’accoglienza riservata in ingresso, mentre il restante 32% si dichiara “abbastanza” soddisfatto. Questi dati evidenziano un livello positivo di accoglienza da parte del personale della Residenza, suggerendo che la maggior parte dei congiunti ha riscontrato un approccio cortese, attento e disponibile da parte del personale. Un aspetto rilevante e significativo che emerge dal grafico riguarda l’assenza di risposte negative come “poco”, “per niente” o “non so”. In generale, l’elevata soddisfazione registrata in questa fase iniziale suggerisce un impegno efficace del personale della Struttura nel fornire un’accoglienza attenta ai bisogni delle persone. Questi risultati possono costituire una base solida per il mantenimento e il potenziamento delle “buone pratiche”, promuovendo un ambiente in cui residenti, familiari e caregivers si sentano veramente accolti e supportati.

**E' soddisfatto di come il suo
congiunto è stato accolto dal
personale della Residenza con
cortesia, attenzione e disponibilità
?**

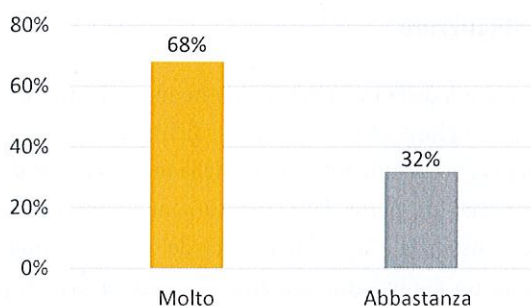


Grafico 10

Per quanto riguarda la “chiarezza e la completezza delle informazioni” fornite durante il *periodo iniziale di ambientamento*, emerge, invece, una distribuzione più sfumata. Il 37% dei partecipanti manifesta un alto grado di soddisfazione, il 60% riferisce di essere abbastanza soddisfatto, mentre il 3% esprime un livello di soddisfazione inferiore. Questo indica che, nonostante la maggioranza degli intervistati abbia ricevuto informazioni ritenute chiare e complete, un esiguo gruppo di familiari/caregivers ha percepito delle “lacune” o un grado insufficiente di chiarezza e “puntualità nelle informazioni fornite”. I dati mettono in risalto la necessità di migliorare ulteriormente la comunicazione durante il periodo iniziale di ambientamento al fine di garantire un’esperienza soddisfacente per tutti gli utenti.

Non si registrano altre particolari criticità riscontrate da parte dei rispondenti in relazione alla gestione della fase di ingresso e personalizzazione dell’assistenza.

E' soddisfatto della chiarezza e completezza delle informazioni che le sono state fornite nel primo periodo di ambientamento ?

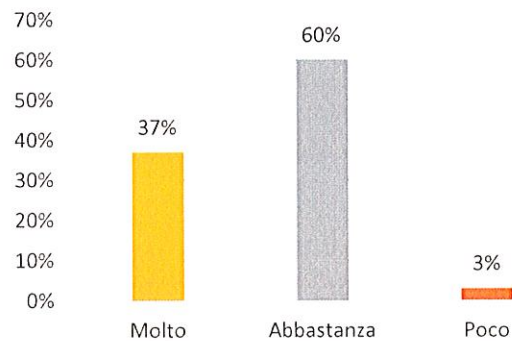


Grafico 11

8.4 Piano di Assistenza Individualizzato

Dal grafico 12 si può osservare come più della metà del campione in esame (68%) è complessivamente soddisfatto di poter partecipare al PAI del proprio congiunto, mentre il 21% si dichiara abbastanza soddisfatto. Vediamo, inoltre, che l'11% afferma di non saper rispondere, probabilmente a causa della mancata considerazione di tale opportunità. Questi dati evidenziano un costante impegno da parte della Struttura nel coinvolgimento dei familiari/caregivers nella condivisione della progettazione assistenziale individualizzata del proprio congiunto. La tendenza suggerisce un positivo lavoro svolto per garantire un coinvolgimento attivo dei famigliari nel processo decisionale, rispondendo attentamente alle specifiche esigenze di ciascun residente.

E' soddisfatto di poter partecipare al PAI del suo congiunto (1-2 volte all'anno) ?

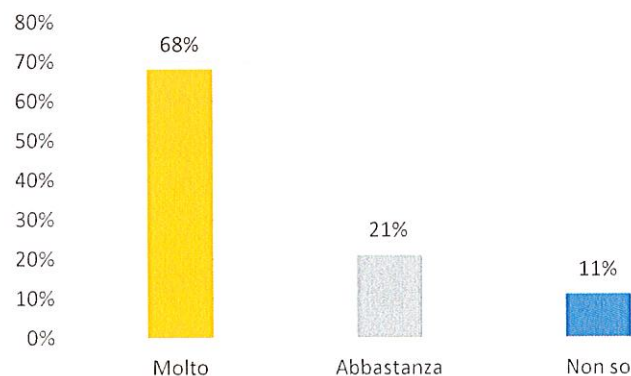


Grafico 12

8.5 Spazi e ambienti

La qualità di vita della persona anziana è strettamente correlata alla qualità degli spazi/ambienti in cui dimora. Per garantire il ben-essere, è essenziale non solo creare un clima rilassato, disteso e collaborativo ma anche fornire ambienti (interni ed esterni) stimolanti e funzionali dal punto di vista ergonomico, per soddisfare comfort, salute, sicurezza e privacy dei residenti.

Vediamo come l'ambiente residenziale della Struttura e, in modo particolare, la *funzionalità* degli *spazi comuni* interni quali l'atrio, le sale, il soggiorno e i servizi igienici risultano molto apprezzati dal 61% dei rispondenti, mentre il 36% si ritiene complessivamente abbastanza soddisfatto. Solo il 3% esprime apertamente insoddisfazione.

A livello generale, anche la soddisfazione riguardo alla strutturazione delle camere dei propri congiunti (numero di letti, dimensione, posizione, bagno in camera, luminosità e temperatura) evidenzia un ottimo riscontro e tende ad innalzarsi ulteriormente fino a raggiungere un valore eccellente (73%). Come si evince dal Grafico 14, i dati risultano positivi, con un livello di insoddisfazione quasi nullo, principalmente legato alla convinzione che *“ogni camera dovrebbe essere dotata di un proprio bagno privato”*. Le ragioni dietro a questa preferenza possono includere la necessità di maggiore riservatezza, comodità o legate ad abitudini personali.

La percentuale di gradimento dei rispondenti rispetto alla cura del giardino e degli spazi esterni adiacenti della Struttura presenta dei valori equivalenti, come riportato nel Grafico 15. La minore soddisfazione sembra legata alla mancanza di arredi, come tavoli e sedie, negli spazi esterni che permettano di godere di momenti conviviali all'aperto.

**Ritiene che gli spazi comuni
siano funzionali ?**

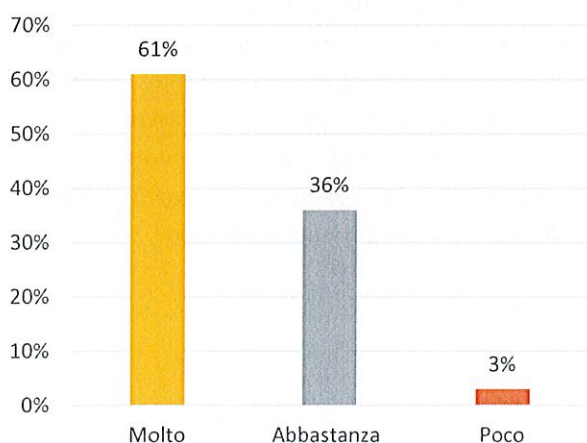


Grafico 13

**Ritiene che la camera sia
strutturata secondo le
necessità del suo congiunto ?**

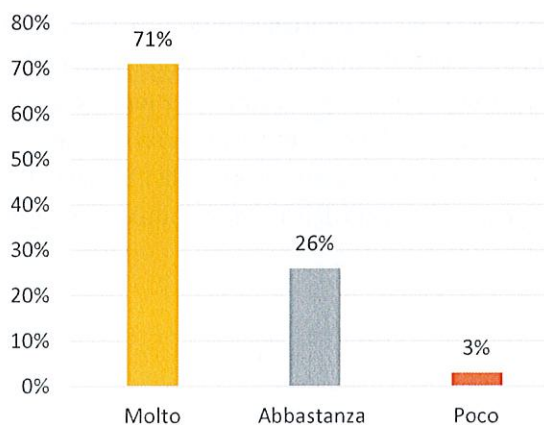


Grafico 14

**Le piace come viene curato il
giardino e gli spazi esterni della
Struttura ?**

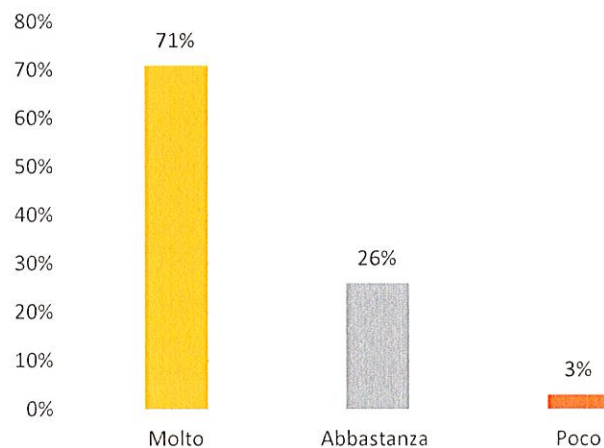


Grafico 15

8.6 Soddisfazione sui singoli servizi erogati

Nelle sezioni sottostanti si riportano gli esiti dei dati quantitativi raccolti tramite i questionari illustrati da rappresentazioni grafiche. Verranno richiamati anche i commenti e suggerimenti rilasciati dai famigliari e/o caregivers che risultano particolarmente significativi ai fini della rilevazione. L'utilizzo di metodologie di analisi diversificate va ad arricchire il quadro d'insieme tanto più se vengono utilizzate in modo congiunto. Come già anticipato nella sezione introduttiva la scala di valutazione utilizzata per rilevare il livello di soddisfazione è stata la seguente: "molto", "abbastanza", "poco", "per niente". Per limitare al minimo il numero delle mancate risposte è stata inserita anche l'opzione "non so". Gli esiti della rilevazione che verranno presentati nelle pagine seguenti contengono nella sua impostazione alcuni elementi di originalità. Tuttavia, il presente lavoro non ha la pretesa di essere esaustivo e completo ma si pone come punto di partenza per intraprendere nuove azioni di miglioramento e spunti di riflessione.

8.6.1 Servizio di Assistenza Medica

L'elaborazione statistica dei dati provenienti dai questionari ha permesso di sondare il grado di soddisfazione degli intervistati in relazione agli item qui di seguito elencati: tempestività d'intervento rispetto a problemi sanitari del residente, chiarezza e completezza delle informazioni fornite sullo stato di salute generale del residente e la cortesia, attenzione e disponibilità dimostrata verso i congiunti. Come si evince dal Grafico 16, il 61% dei familiari/caregivers ha dichiarato di essere complessivamente molto soddisfatto del servizio di assistenza medica, mentre il 39% ha scelto l'opzione "abbastanza".

Risulta evidente che oltre la metà dei partecipanti ha espresso un grado molto elevato di soddisfazione rispetto a tutti e tre gli aspetti indagati, con percentuali che oscillano tra il 66% e il 74%. I dati rivelano come "la chiarezza e completezza delle informazioni" fornite, insieme alla "cortesia e disponibilità" dimostrate dalla dottoressa verso i residenti, rappresentano i parametri che hanno ottenuto valutazioni più alte rispetto alla "tempestività d'intervento".

L'unico suggerimento ricevuto sottolinea quanto sia significativo che la dottoressa si metta in contatto, se possibile, con i familiari/caregivers prima di sospendere alcuni medicinali. Adottare questa pratica potrebbe non solo migliorare ulteriormente la comunicazione, ma anche agevolare la presa di decisioni più consapevoli e personalizzate in relazione alle terapie mediche. Non si registrano elementi di criticità in relazione al presente servizio.

Servizio di Assistenza Medica

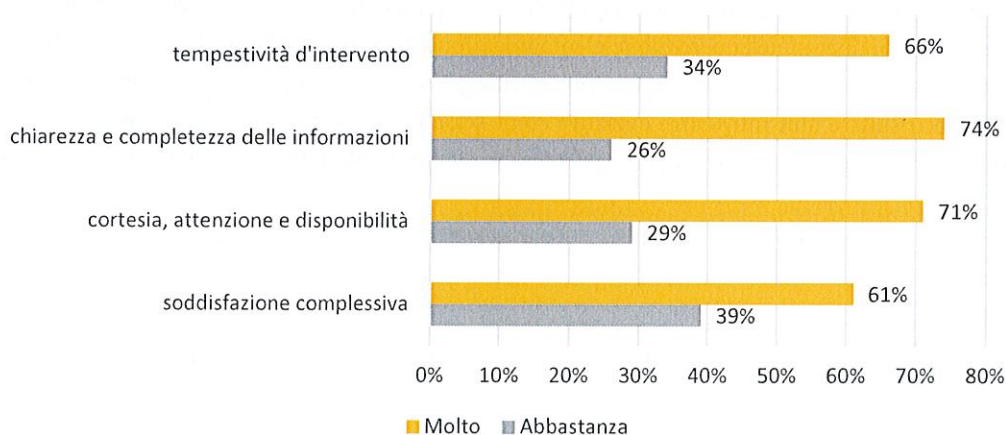


Grafico 16

8.6.2 Servizio di Organizzazione Socio-Assistenziale

Nel proseguo del lavoro, viene presentata la sezione dedicata alla valutazione del livello di soddisfazione degli intervistati in relazione al servizio di organizzazione socio-assistenziale. Le domande del questionario erano mirate a rilevare il livello di soddisfazione riguardo all'operato della Responsabile dei piani⁵, una nuova figura che opera in stretta sinergia con la Coordinatrice dei Servizi.

Dall'analisi dei dati restituiti dai questionari si registra che la percentuale complessiva di soddisfazione media si attesta al 57% del campione considerato. Interessante è notare che una significativa percentuale, pari al 32%, si è dichiarata mediamente soddisfatta, mentre un esiguo 1% si è definito totalmente insoddisfatto. Il restante 7% corrisponde a coloro che hanno indicato di non sapere rispondere al quesito. Questo dato potrebbe derivare dal fatto che alcuni familiari e/o caregiver non hanno ancora avuto l'opportunità di conoscere e interagire con la Responsabile dei piani.

Complessivamente, i dati mostrano un trend positivo: i partecipanti alla rilevazione si sono collocati in una fascia apprezzabile di soddisfazione. Nello specifico, come evidenziato dal Grafico 17, il 58% di intervistati ha dichiarato di essere "molto soddisfatto" riguardo all'organizzazione della vita quotidiana della struttura rispetto alle esigenze del proprio congiunto, seguito dal 37% che ha espresso un livello di soddisfazione medio. Solo il 5% ha manifestato di essere "poco" soddisfatto rispetto a tale aspetto, legato principalmente alla "carenza del personale" che complica la gestione degli aspetti organizzativi.

Per quanto riguarda i quesiti orientati a valutare la "cortesia, attenzione e disponibilità", la "tempestività d'intervento" e la "chiarezza e completezza delle informazioni fornite", non emergono aspetti particolarmente critici. Le percentuali di elevata e media soddisfazione rispetto ai tre item oscillano rispettivamente tra il 55% e il 58%, e il 29% e il 32%. Le percentuali di "poca" soddisfazione e totale insoddisfazione sono esigue, attestandosi tra il 2,5% e il 3%. Tuttavia, è importante notare che una parte degli intervistati (8-13%) ha dichiarato di non saper rispondere ai quesiti, suggerendo potenziali aree di miglioramento nella percezione e comunicazione del servizio offerto. Questo aspetto sottolinea la necessità di implementare delle strategie per favorire un maggiore coinvolgimento e consapevolezza tra tutti gli interessati. Potrebbe risultare utile introdurre iniziative come sessioni informative, incontri periodici o l'adozione di altri mezzi volti a favorire una comprensione più approfondita del ruolo e delle responsabilità della Responsabile dei Piani.

⁵ Si tratta di una "nuova" figura professionale che si occupa principalmente del coordinamento del personale di assistenza e infermieristico, del controllo della presenza del personale, della predisposizione dei turni di servizio e della loro efficace programmazione.

Servizio di organizzazione socio-assistenziale - Responsabile dei Piani

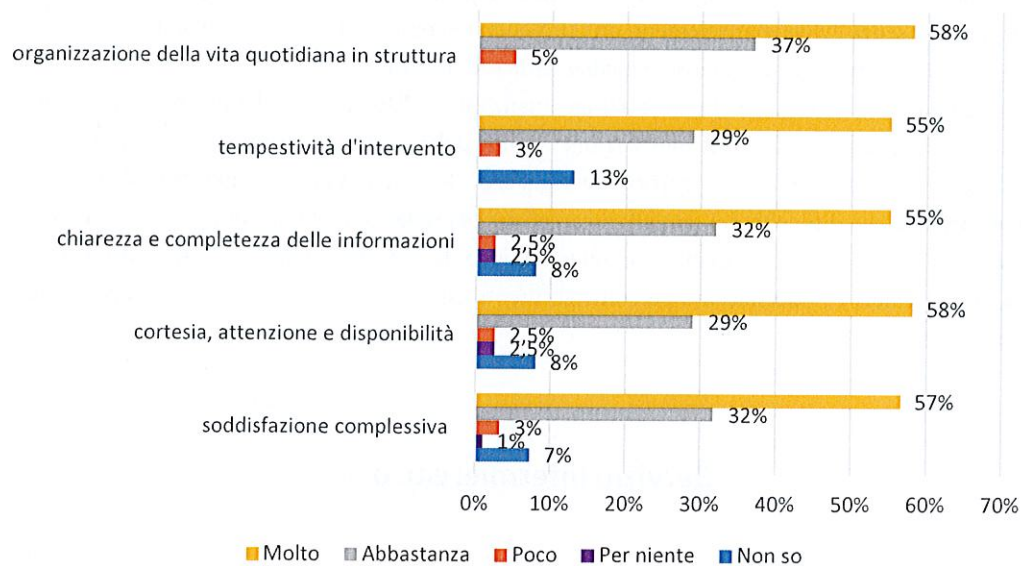


Grafico 17

8.6.3 Servizio Infermieristico

La rilevazione ha esplorato anche il livello di soddisfazione dei famigliari e/o caregivers rispetto al servizio infermieristico, focalizzandosi sugli item riportati nel Grafico 18. Complessivamente, i dati raccolti indicano un elevato grado di soddisfazione senza evidenziare elementi critici. Vediamo come il 63% dei partecipanti si è dichiarato molto soddisfatto, mentre il 37% ha affermato di essere mediamente soddisfatto.

Nello specifico, dal Grafico 18 emerge che la "cortesìa, attenzione e disponibilità" del personale infermieristico è il fattore che contribuisce maggiormente alla soddisfazione, seguito dalla "tempestività d'intervento". Tuttavia, si rilevano alcune aree di minore soddisfazione, in particolare riguardo alla "chiarezza e completezza delle informazioni", probabilmente correlate alle difficoltà dei famigliari/caregivers nel reperire informazioni utili. L'implementazione di strategie mirate risulta cruciale per migliorare ulteriormente la qualità complessiva del servizio, garantendo un'esperienza più completa e soddisfacente per tutti gli utenti. Non si registrano ulteriori commenti aggiuntivi in relazione a tale servizio.

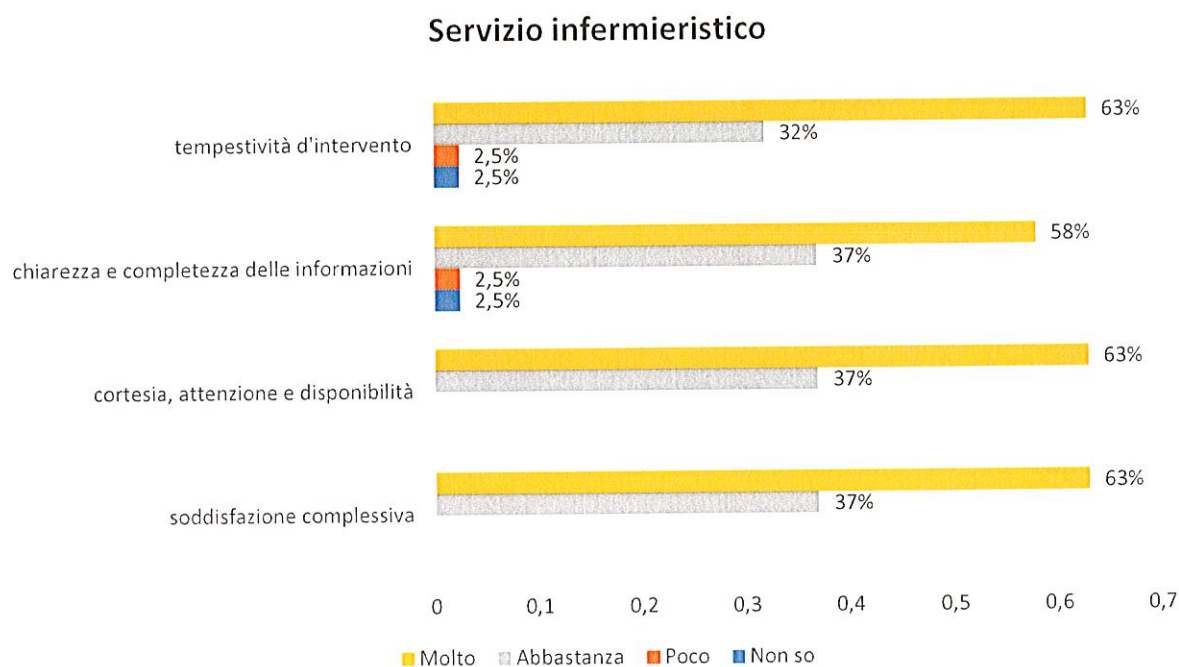


Grafico 18

8.6.4 Servizio Socio-Assistenziale

In questa sezione del documento vengono illustrati i dati relativi ai quesiti orientati a valutare il livello di soddisfazione dei familiari/caregivers rispetto al servizio socio-assistenziale. Gli aspetti principali che sono stati indagati hanno riguardato la cura dell'aspetto e dell'igiene personale, l'umanità e il rispetto mostrato verso il residente, l'attenzione posta relativamente alla tutela della privacy e, in ultima analisi, l'ascolto e la valutazione dei bisogni e delle specifiche esigenze dell'ospite. A livello generale è possibile constatare come il 64% dei partecipanti all'indagine dichiara di essere mediamente molto soddisfatto del servizio e il 31% di esserne abbastanza soddisfatto. Le percentuali di coloro che si sono espressi in termini di "poca" soddisfazione (4%) o "totale insoddisfazione" (1%) sono basse.

Dall'analisi approfondita degli item correlati al servizio assistenziale si registra come l'aspetto in cui emerge la percentuale più elevata di soddisfazione (74%) è quella relativa al "rispetto e all'umanità" dimostrata dagli Operatori sanitari verso i residenti. Le percentuali di soddisfazione elevate relative alla "riservatezza e dignità della persona" e alla "cura dell'aspetto e igiene personale" mostrano una notevole somiglianza e si attestano rispettivamente al 64% e al 69%. Seguono poi le percentuali di soddisfazione di livello medio, le quali oscillano tra il 26% e il 34%. Questi risultati offrono un'importante prospettiva sulla percezione della qualità del servizio assistenziale evidenziando il ruolo cruciale del rispetto umano e dell'attenzione individuale nelle pratiche di cura e igiene. Tuttavia, si evidenzia come una percentuale di rispondenti (11%) ha indicato un livello di soddisfazione meno marcato riguardo all' "ascolto e alla valutazione dei bisogni", suggerendo la necessità di rafforzare/migliorare le pratiche in quest'area. Il solo commento ricevuto è orientato a sottolineare come spesso vengono fatte "orecchie da mercante" e come le osservazioni riportate vengono talvolta ignorate o risultano insufficientemente considerate. Questi risultati evidenziano l'importanza di rafforzare la comunicazione e la gestione delle questioni sollevate dai familiari/caregivers, al fine di implementare pratiche di ascolto attivo. Non emergono altri elementi critici, indicando globalmente una valutazione positiva della qualità del servizio socio-assistenziale. La mancanza di ulteriori problematiche segnalate suggerisce che, al di là dell'area di miglioramento già identificata, non si sono verificati problemi significativi o situazioni di insoddisfazione generalizzata tra i familiari/caregivers. Questa constatazione può essere interpretata come un segno di affidabilità e coerenza nel servizio offerto, oltre a rappresentare un riconoscimento della qualità complessiva del supporto fornito ai residenti.

Servizio Socio-Assistenziale

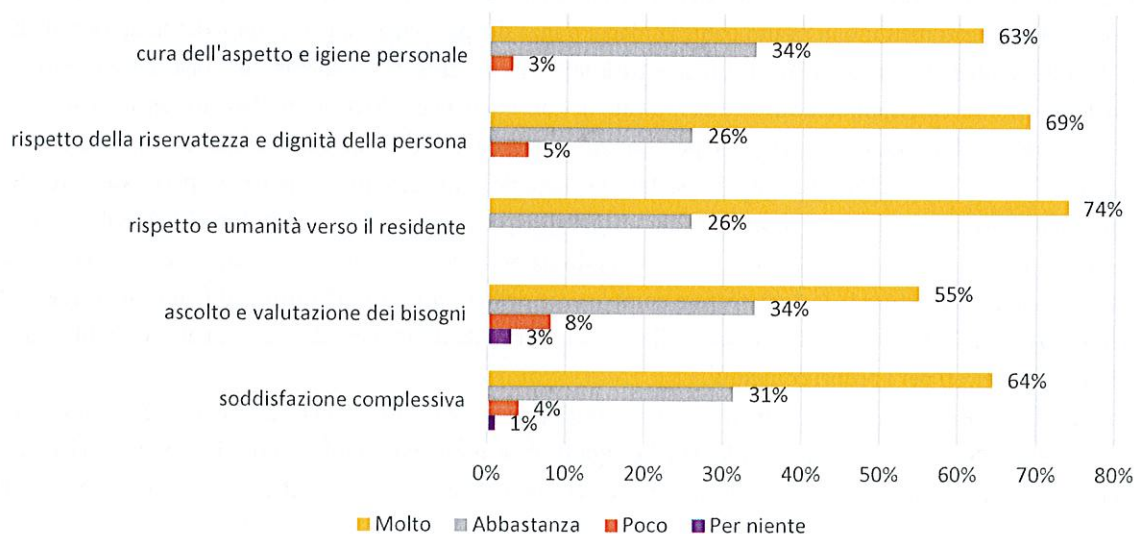


Grafico 19

8.6.5 Servizio di fisioterapia

Per avere un quadro d'insieme più organico, qui di seguito, viene presentato il grafico relativo alla composizione complessiva del nuovo campione preso in esame. Infatti, in riferimento al quesito orientato a valutare se i congiunti dei famigliari/caregivers dei residenti hanno usufruito del servizio fisioterapico, oltre la metà del campione (76%) si è espresso in modo positivo. Al contrario, la percentuale di coloro che ha risposto in modo negativo è pari al 24%. Pertanto, le percentuali di risposta alle domande successive sul servizio fisioterapico hanno un “peso minore” rispetto agli altri servizi, poiché sono state calcolate su un campione di rispondenti inferiore rispetto al campione complessivo di riferimento.

Il Suo congiunto ha usufruito del servizio di fisioterapia ?

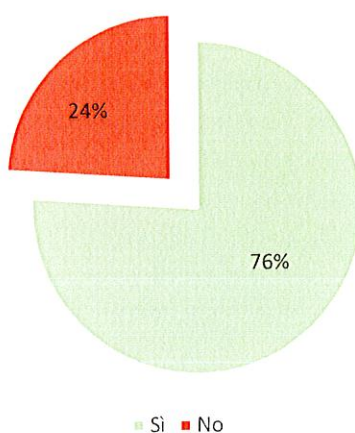


Grafico 20

Nel proseguo del lavoro, viene illustrata la sezione del documento relativa a valutare il livello di apprezzamento e soddisfazione dei famigliari/caregivers nei confronti del servizio di fisioterapia, focalizzandosi sugli item presenti nel Grafico 21. In termini numerici, i risultati ottenuti evidenziano una tendenza molto positiva. Dal punto di vista statistico, i dati aggregati mettono in risalto come la maggioranza dei partecipanti, pari al 69% del campione, dichiara di essere “molto soddisfatta” del servizio fornito, mentre il 28% afferma di essere mediamente “abbastanza soddisfatta”. Una quota minoritaria, corrispondente al 3%, ha indicato di non essere in grado di rispondere al quesito posto.

Risultati particolarmente positivi emergono per quanto riguarda la “cortesia, attenzione e disponibilità” e la “tempestività di intervento” dimostrate dal personale fisioterapico. In termini numerici, si può osservare che le percentuali di soddisfazione elevata sono simili per entrambi gli aspetti considerati, attestandosi al 76% e al 73% mentre il 24% ha dichiarato di collocarsi su un livello di soddisfazione medio. L'unico elemento che potrebbe essere ulteriormente migliorato riguarda la “chiarezza e completezza delle informazioni” fornite ai famigliari/caregivers di riferimento. Questa percezione potrebbe essere collegata alla necessità di ottenere dettagli più approfonditi riguardo agli interventi pianificati per i propri congiunti.

L'analisi evidenzia che non emergono aspetti critici in relazione al servizio attuale. Questo suggerisce che globalmente l'esperienza risulta positiva e priva di problematiche significative meritevoli d'attenzione. L'assenza di elementi di particolare criticità indica una solidità complessiva del servizio, contribuendo a consolidare la percezione positiva degli utenti finali.

Servizio di fisioterapia

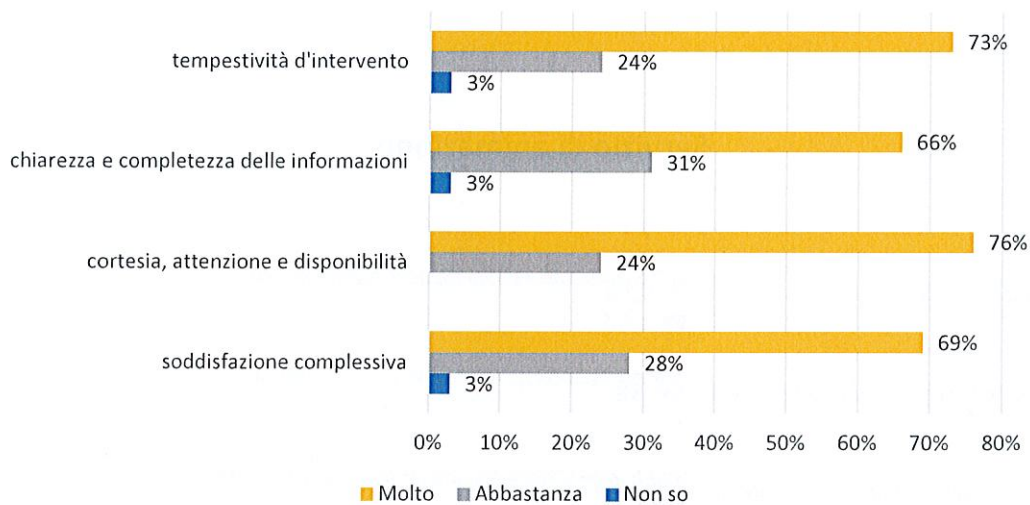


Grafico 21

8.6.6 Servizio di animazione

In questa sezione si è cercato di comprendere il livello di soddisfazione dei rispondenti nei confronti del servizio di animazione rispetto agli item seguenti: personalizzazione degli interventi ricreativi e sociali, coinvolgimento e valorizzazione dei residenti, frequenza delle attività ricreative e culturali proposte dalla struttura e cortesia attenzione e disponibilità dimostrata dal personale del servizio di animazione. In riferimento al Grafico 22, si può osservare che le percentuali relative alla massima (47%) e media (42%) soddisfazione complessiva sono molto simili, evidenziando una differenza percentuale minima tra le due valutazioni. Considerazioni analoghe si possono esprimere per quanto riguarda la percentuale di totalmente insoddisfatti e di coloro che non hanno saputo esprimere un giudizio (3%). La percentuale di rispondenti poco soddisfatti è invece pari al 5% dei rispondenti.

Nello specifico, si può segnalare come dalle percentuali di risposta fornite in relazione agli item sopracitati, gli aspetti che risultano maggiormente apprezzati riguardano la "cortesia, attenzione e disponibilità" dimostrata dal personale e la "personalizzazione degli interventi ricreativi". Percentuali elevate di "abbastanza soddisfatti" (50%) sono invece ricollegabili alla dimensione relativa al "coinvolgimento dei familiari". Da ultimo, sono da registrare delle percentuali minime di poca soddisfazione e totale insoddisfazione che oscillano tra il 2,5 al 5,5% rispetto a quasi tutti gli item specifici considerati. I dati qualitativi offrono un quadro più dettagliato delle potenziali aree di miglioramento dell'attività di animazione. Nei commenti espressi dai partecipanti emerge la necessità di garantire *"pari opportunità"* e di coinvolgere tutti i residenti, indipendentemente dal grado di autonomia, al fine di evitare che le attività siano sistematicamente orientate *"sempre alle stesse persone"*. Queste osservazioni suggeriscono una chiara richiesta di maggiore equità e trasparenza nell'accesso alle iniziative di animazione e la necessità di diversificare il coinvolgimento per evitare favoritismi. Potrebbe essere utile implementare un sistema più trasparente per la selezione dei residenti per le uscite organizzate. Si registra, inoltre, la forte richiesta di un incremento delle attività di animazione (per es. intrattenimento musicale di gruppo, esperienza particolarmente apprezzata). La carenza di attività per i residenti in *"discrete condizioni"* e i *"giorni vuoti"* nel programma settimanale indicano un'opportunità per migliorare ulteriormente la frequenza e la varietà delle attività proposte, assicurando che rispondano alle diverse esigenze e livelli di autonomia degli ospiti. Tutto ciò potrebbe richiedere un approccio personalizzato per provare a coinvolgere attivamente anche i residenti che possono mostrare resistenza alle attività. Infine, potrebbe essere utile esplorare nuovi modi per coinvolgere in modo attivo i familiari/caregivers nelle attività ricreative e nell'ambiente complessivo della

struttura. Questo potrebbe includere l'invio regolare di comunicazioni sulle attività pianificate e l'invito esplicito alla partecipazione attiva delle famiglie. L'inclusione non solo arricchisce l'esperienza complessiva dei residenti ma contribuisce anche a creare una comunità più coesa e supportiva oltre a migliorare la qualità del servizio offerto dalla struttura.

Servizio di animazione

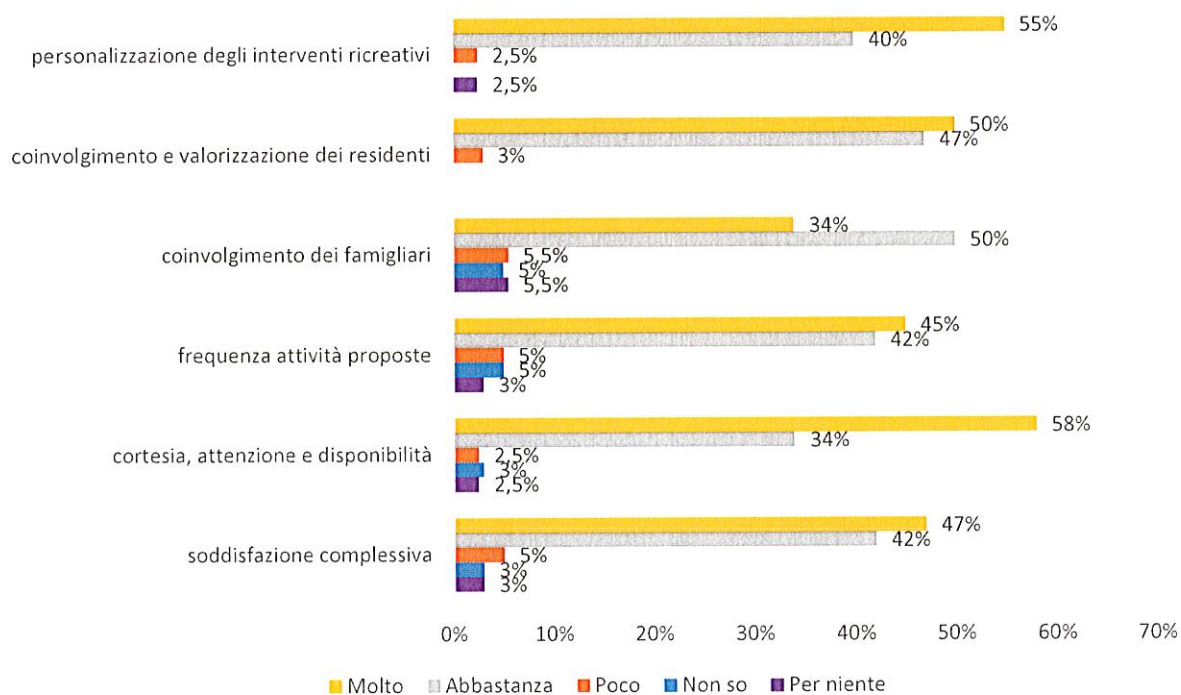


Grafico 22

8.6.7 Servizio ristorazione

L'alimentazione e il momento dei pasti emergono come aspetti di grande rilevanza per i familiari/caregivers dei residenti. Nel proseguo del lavoro, si è cercato di valutare il livello di soddisfazione dei rispondenti riguardo al servizio ristorazione rispetto agli item seguenti: qualità degli alimenti, varietà delle pietanze, modalità di preparazione del cibo e di personalizzazione del menù in base alle esigenze dei residenti. Complessivamente, il 58% dei partecipanti dichiara di essere pienamente soddisfatto del servizio, mentre il 37% si colloca in una fascia di soddisfazione media. Va notato che solo il 5% dei rispondenti ha dichiarato di essere "poco" soddisfatto. Dall'analisi degli item specifici, si rileva che "la varietà delle pietanze" serve all'interno della Struttura rappresenta l'aspetto che registra la maggiore soddisfazione, con il 61% dei partecipanti che percepisce una diversificazione gastronomica soddisfacente. Un significativo 37%, mostra una soddisfazione moderata, mentre solo il 2% segnala un livello di insoddisfazione, confermando l'efficace gestione di questo aspetto. Anche riguardo alla "qualità degli alimenti", la maggioranza (60,5%) esprime un alto livello di soddisfazione mentre il 29% esprime una soddisfazione moderata, indicando una percezione positiva ma con alcune aree di potenziale miglioramento. Il 10,5% manifesta poca soddisfazione riguardo a tale dimensione, suggerendo la necessità di indagare su eventuali aspetti critici. La percentuale non è elevata ma deve comunque far riflettere. L'alimentazione è un aspetto fondamentale di ogni fase della vita e pertanto è necessario saper scegliere gli alimenti giusti e di qualità al fine di stimolare le sostanze che influiscono sulla chimica del cervello e di conseguenza sul benessere dell'ospite. L'aspetto della "personalizzazione del menù" riceve apprezzamenti della maggioranza (55%), evidenziando un buon livello di adattabilità da parte del servizio alle preferenze individuali dei residenti. Il 34% mostra una soddisfazione moderata, mentre le percentuali di rispondenti poco soddisfatti e di coloro che non hanno espresso un giudizio risultano equivalenti (5,5%). Rispetto a tale aspetto, i risultati suggeriscono la necessità di rivedere i menù per includere piatti più leggeri, tradizionali e meno elaborati, al fine di migliorare la qualità e la soddisfazione complessiva di tutti i residenti. La soddisfazione riguardo alla "modalità di preparazione del cibo" è moderata, con il 47% che esprime una valutazione positiva. Il 42% mostra una soddisfazione abbastanza elevata, ma l'8% esprime insoddisfazione, indicando un'area di miglioramento. Si suggerisce di prestare un'attenzione particolare alla qualità sensoriale dei pasti, poiché può avere un impatto molto positivo sulla salute dei residenti. Solo il 3% non ha espresso un'opinione definitiva. I commenti pervenuti integrano i dati quantitativi e mettono in luce gli elementi già menzionati.

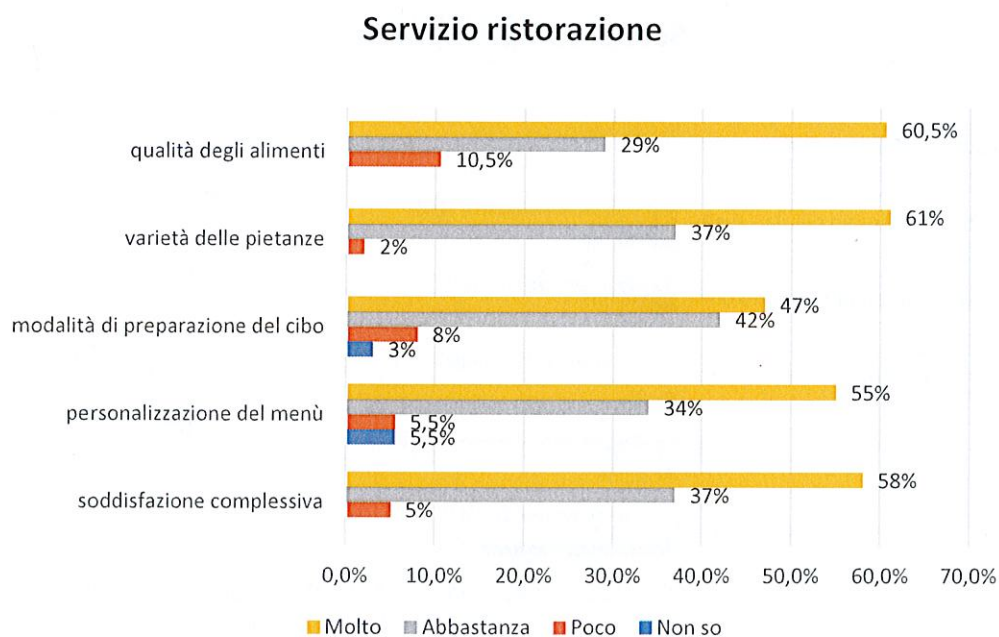


Grafico 23

8.6.8 Servizi complementari e altre attività

Nel proseguo del documento, viene presentata la sezione dedicata a valutare il livello di soddisfazione complessiva rispetto alle attività svolte dal servizio pulizia, lavanderia-guardaroba, parrucchiera-pedicure, manutenzione e servizio psicologico. Dall'analisi del Grafico 24, si evidenzia una percentuale di soddisfazione media complessiva elevata (69%) relativamente all'operato del servizio pulizia. Nel dettaglio, rispetto ai singoli quesiti presi in esame, il 79% dei rispondenti si dichiara molto soddisfatto della pulizia e dell'ordine delle stanze e dei servizi igienici, mentre il 21% ha dichiarato di essere "abbastanza soddisfatto". Non si registrano percentuali di insoddisfazione riguardo a questo aspetto. Per quanto riguarda la pulizia degli ausili del residente, oltre la metà dei rispondenti (58%) è "molto soddisfatta", mentre il 29% si colloca su un livello medio di soddisfazione. Si registra una percentuale minima di rispondenti (5%) poco soddisfatti, mentre l'8% non ha espresso alcun parere.

In riferimento al servizio lavanderia-guardaroba, il 63% si dichiara molto soddisfatto rispetto alla cura del vestiario e all'attenzione posta dalle referenti del servizio nella gestione degli effetti personali del residente mentre il 24% si pone su un livello di soddisfazione medio. L'8% ha dichiarato di essere poco soddisfatta del servizio mentre il 5% risulta completamente insoddisfatto. I dati sottolineano la necessità di interventi mirati, evidenziando criticità specifiche. In particolare, emerge il bisogno di migliorare la gestione degli indumenti, per evitare la perdita o il danneggiamento dei capi. Questi aspetti, se trascurati, possono influire sulla percezione globale del servizio.

In riferimento al servizio manutenzione si riscontrano percentuali di soddisfazione medio-alte, rispettivamente pari al 63% e al 32%. Solo una percentuale minima di rispondenti (2,5%), si dichiara poco soddisfatta degli interventi di manutenzione effettuati dalla Struttura nel corso degli anni. Il 2,5% dei partecipanti non ha risposto al quesito. Dall'analisi dei dati emerge un quadro positivo per il servizio di parrucchiera-pedicure. Vediamo come il 74% si è dichiarato "molto" soddisfatto e il 24% "abbastanza" soddisfatto, mentre solo il 2% non ha risposto, indicando un alto grado di consapevolezza del servizio. Infine, relativamente al servizio psicologico, si registra la percentuale più elevata di non rispondenti (26%). Tutto ciò influisce e tende ad abbassare le percentuali di alta e media soddisfazione rispettivamente pari al 47% e al 24%. Solo il 2% è totalmente insoddisfatto, principalmente a causa della mancanza di esperienza diretta con il servizio. In sintesi, i commenti rilasciati dai famigliari-caregivers sembrano confermare le tendenze già evidenziate.

Servizi complementari

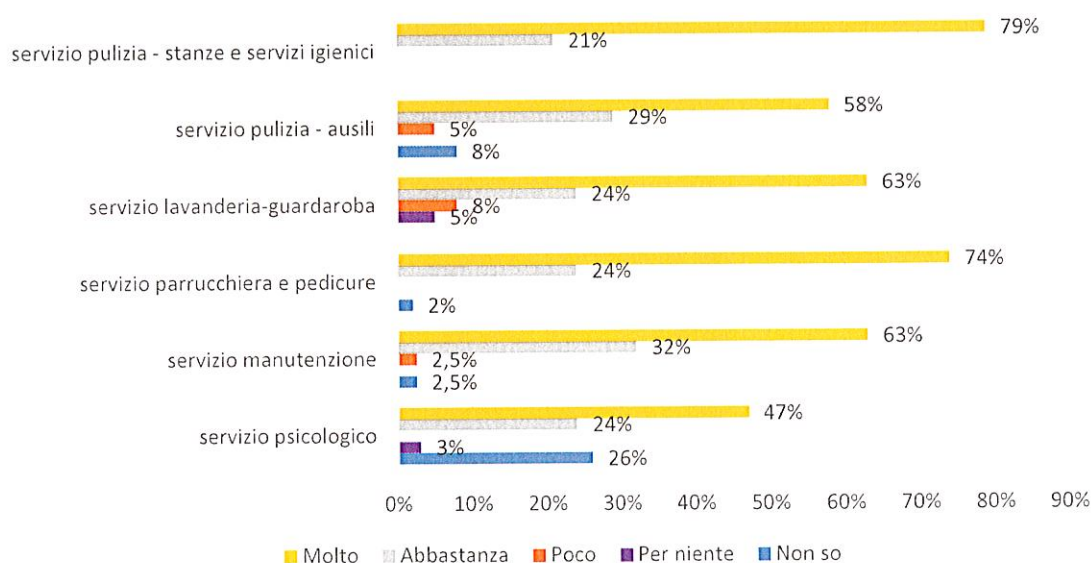


Grafico 24

Il Grafico 25 presenta le percentuali di risposta dei familiari/caregivers in relazione al livello di soddisfazione dei servizi religiosi offerti all'interno della Struttura. La letteratura scientifica suggerisce che la pratica religiosa può contribuire a fronteggiare situazioni stressanti, promuovere un atteggiamento ottimista verso la vita e migliorare il benessere psico-fisico degli anziani. Dai dati risulta che il 66% dei partecipanti si dichiara molto soddisfatto della frequenza e degli orari delle celebrazioni liturgiche e festività, mentre il 26% si considera abbastanza soddisfatto. Il restante 3% è parzialmente soddisfatto, mentre il 5% non ha risposto, probabilmente perché non ha avuto l'opportunità di partecipare attivamente alle celebrazioni religiose.

Un altro aspetto indagato all'interno della rilevazione era orientato a valutare la soddisfazione dei rispondenti rispetto al livello di coinvolgimento e valorizzazione del *volontariato* da parte della Struttura. Dall'analisi emerge che oltre la metà degli intervistati (66%) è molto soddisfatto del supporto e dell'operatività fornita in Ente, mentre il 18% è abbastanza soddisfatto. Le percentuali di poca soddisfazione e totale insoddisfazione sono equivalenti (2,5%). Questo disagio sembra derivare dal fatto che *"i volontari coinvolgono sempre le stesse persone"*. Un dato interessante che emerge dai dati è che l'11% dei rispondenti non è stato in grado di esprimere un giudizio sull'indicatore considerato. Si tratta di un dato di un'elevata forza emblematica in grado di fornire ulteriori spunti di riflessione sull'argomento.

Altre attività

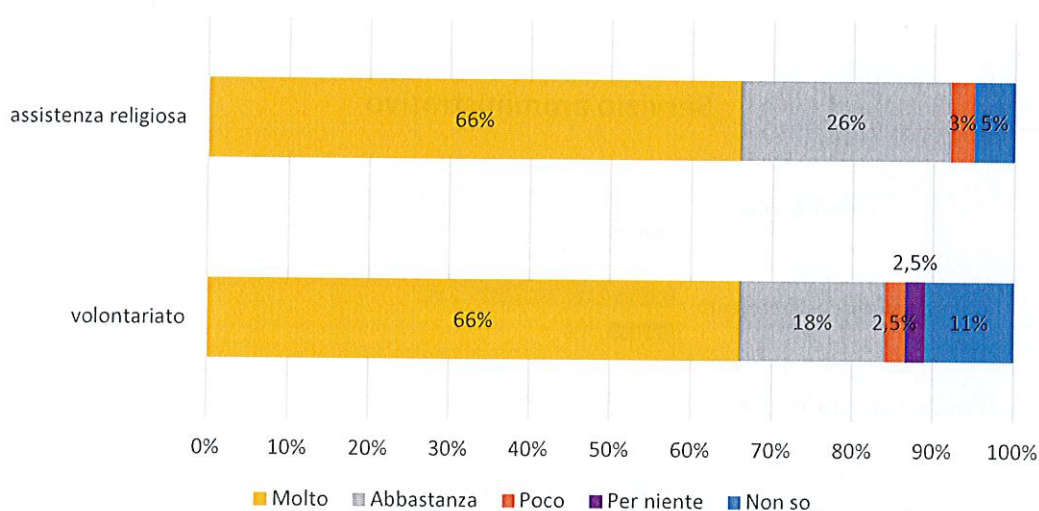


Grafico 25

8.6.9 Servizio amministrativo

I dati raccolti nel corso della rilevazione hanno consentito di esplorare il grado di soddisfazione dei rispondenti rispetto al servizio amministrativo in relazione agli item riportati nel Grafico 26: idoneità degli orari di apertura, tempestività di intervento, chiarezza e completezza delle informazioni fornite e adeguatezza della modulistica utilizzata. Come si può osservare la maggioranza del campione (58%) presenta un livello di soddisfazione complessivo elevato, mentre il 42% risulta mediamente soddisfatto. In particolare, i dati dei questionari mettono in luce come la maggioranza del campione ha manifestato livelli di soddisfazione positivi rispetto a tutti gli item presi in considerazione. La chiarezza e la completezza delle informazioni si configurano come elementi distintivi del servizio, con il 74% degli utenti che si dichiara molto soddisfatto e il 26% che presenta una soddisfazione media. Per quanto riguarda la tempestività d'intervento, si osserva che una percentuale significativa (68%) degli utenti ha espresso apprezzamento, mentre il 24% l'ha ritenuta abbastanza adeguata. L'8% dei partecipanti non ha fornito una valutazione su questo specifico aspetto. Anche per quanto concerne l'adeguatezza della modulistica, emerge una chiara tendenza positiva, con il 63% degli utenti molto soddisfatti e il 32% che la ritiene abbastanza adeguata. Solo il 2,5% ha indicato livelli di minore soddisfazione. Rispetto agli orari di apertura, la maggioranza degli intervistati (53%) ha manifestato un grado elevato di soddisfazione, mentre il 39% li ha valutati adeguati. L'8% ha indicato di non avere un'opinione precisa su questo aspetto, probabilmente legato al fatto di non aver mai avuto un contatto diretto con le responsabili del servizio. Non si registrano elementi critici né commenti aggiuntivi.

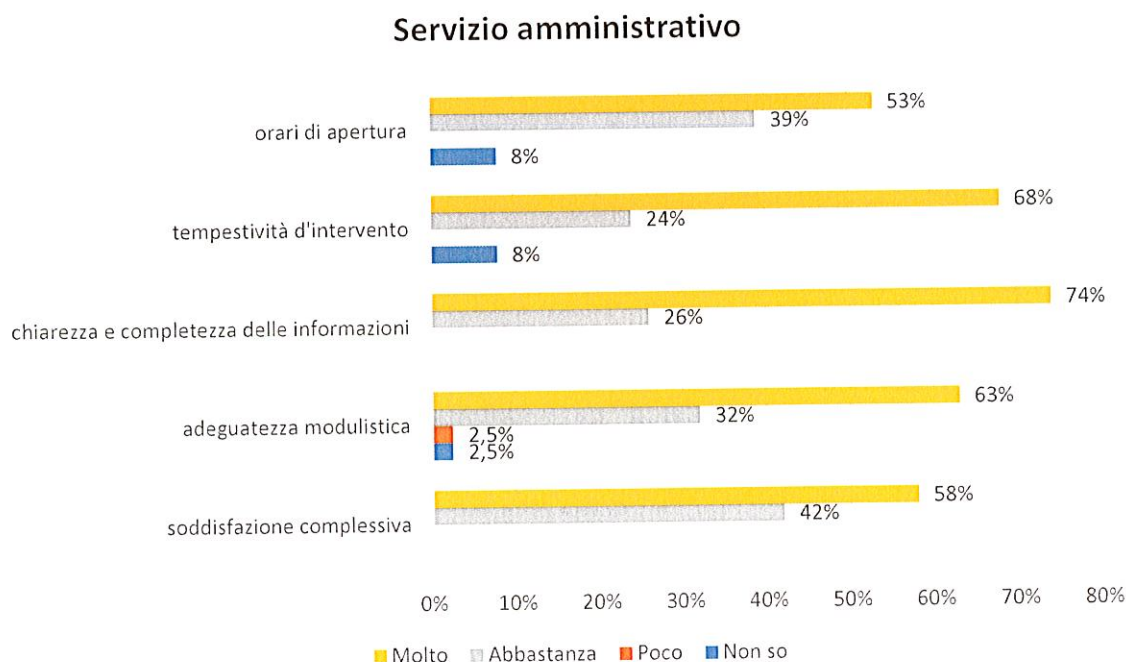


Grafico 26

8.6.10 Direzione

In riferimento al quesito orientato a valutare se i familiari/caregivers di riferimento dei residenti hanno avuto modo di rivolgersi personalmente al Direttore amministrativo della struttura, oltre la metà del campione di rispondenti (53%) si è espresso in modo positivo. Anche le percentuali di risposta ai quesiti successivi indagati nella presente sezione hanno un “peso minore” in quanto sono state calcolate rispetto a un campione di rispondenti nettamente inferiore rispetto a quello considerato per gli altri servizi (escluso il servizio fisioterapico). A titolo informativo si è ritenuto comunque opportuno riportare le considerazioni emerse anche nei confronti della figura dirigenziale di grado più elevato dell’Ente.

Ha avuto modo di rivolgersi personalmente al Direttore dell'Azienda ?

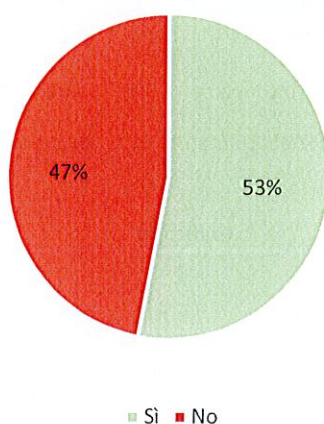


Grafico 27

I dati raccolti permettono di valutare il livello di soddisfazione dei rispondenti rispetto all’operato della Direzione in relazione agli item riportati nel grafico 28. In generale, si evince come il 65% del nuovo campione esprima un grado elevato di soddisfazione, mentre il 25% si attesta su una soddisfazione media. Il 5% dichiara un livello di soddisfazione complessiva minore, mentre il restante 5% non ha espresso un giudizio. L’analisi dei dati riflette un quadro positivo sulla percezione degli utenti riguardo al Direttore. Ad uno sguardo più attento, l’aspetto che appare maggiormente apprezzato dalla maggioranza (80%) riguarda la “cortesia, attenzione e disponibilità” dimostrata dalla direzione nei confronti dei familiari/caregivers. La reperibilità oraria e la facilità di contatto sono apprezzate dal 70% degli utenti, mentre un 25% le considera abbastanza soddisfacenti. Il 5% non ha un’opinione chiara e consapevole. La valutazione della chiarezza e completezza delle informazioni fornite dal Direttore indica un buon livello di soddisfazione, con il 70% degli utenti che le ritiene molto chiare e complete. Tuttavia, 5% degli utenti ha segnalato che le informazioni potrebbero beneficiare di un miglioramento in termini di comprensibilità ed esaustività. Ciò suggerisce la possibilità di ottimizzare ulteriormente la trasmissione e la presentazione delle informazioni. Non emergono elementi critici meritevoli di attenzione.

Direzione

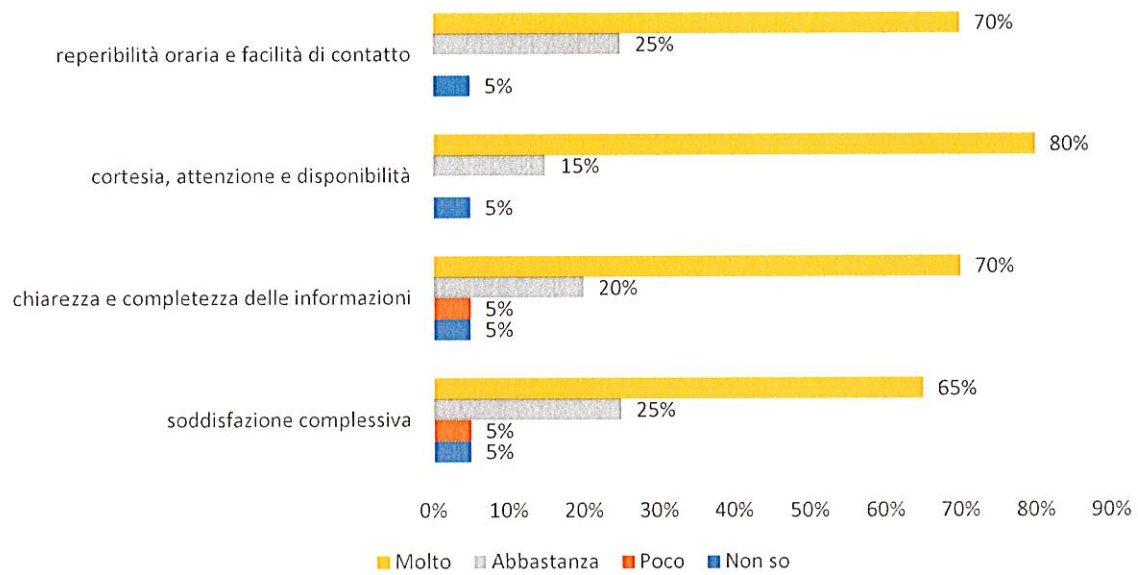


Grafico 28

8.7 Gestione delle visite e coinvolgimento

L'indagine condotta ha consentito di valutare il grado di soddisfazione dei rispondenti in merito alla gestione delle visite presso l'A.P.S.P. dott. A. Bontempelli di Pellizzano.

L'organizzazione accurata delle visite rappresenta un elemento chiave nel bilanciare il diritto dei residenti di ricevere affetto con la necessità di preservare la salute di tutte le persone coinvolte. La Struttura si impegna attivamente a promuovere le relazioni significative tra i residenti e i loro cari, riconoscendo il valore terapeutico e morale di tali interazioni. I dati riflettono, in generale, una situazione complessiva mediamente positiva. Il Grafico 29 evidenzia che il 55% dei partecipanti esprime un grado elevato di apprezzamento per l'attuale modalità di organizzazione delle visite, mentre il restante 45% si colloca in una fascia di soddisfazione media. Va notata l'assenza di commenti o suggerimenti in merito a questo specifico ambito di indagine. Questi risultati indicano una approvazione generale delle pratiche attuali riguardanti le visite, fornendo una base solida per la continua implementazione di politiche che bilancino efficacemente il benessere emotivo dei residenti con le esigenze di sicurezza della comunità.

Soddisfazione post-pandemia COVID-19

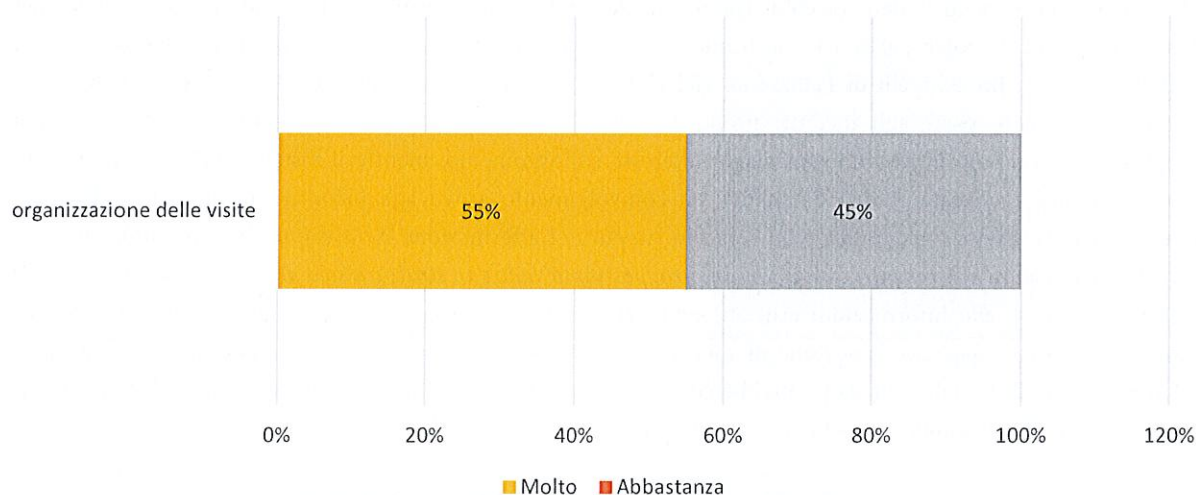


Grafico 29

In relazione al coinvolgimento dei familiari, si è indagato il grado di soddisfazione rispetto al sostegno ricevuto nei momenti di criticità (ingresso, aggravamento dello stato di salute del proprio congiunto, sostegno nel fine vita ecc.). Come si può vedere dal Grafico sotto riportato, anche in questo caso, i partecipanti alla rilevazione si sono collocati in una fascia medio - alta di soddisfazione complessiva (92%). Rimane da registrare come una piccola fetta di rispondenti pari all'8% non ha espresso alcun giudizio su questo aspetto.

Soddisfazione rispetto al sostegno ricevuto nei momenti di criticità

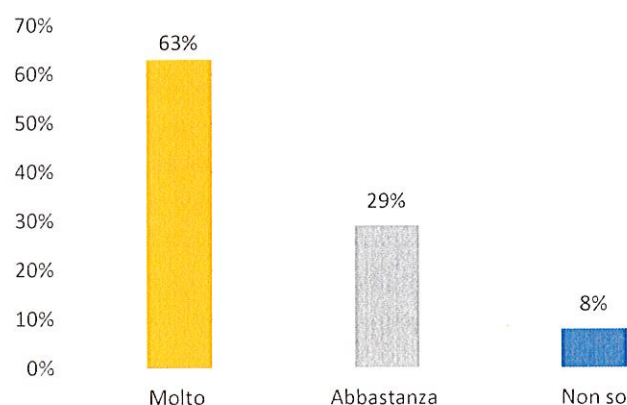


Grafico 30

L'elaborazione statistica dei dati raccolti tramite i questionari ha permesso di esplorare il bisogno dei familiari/caregivers di poter partecipare attivamente agli incontri informativi e di sensibilizzazione organizzati dall'A.P.S.P. dott. A. Bontempelli di Pellizzano. Nel Grafico 31 emerge che il 39% dichiara di essere abbastanza interessato a prendere parte agli incontri proposti, mentre il 32% percepisce l'importanza strategica di una partecipazione attiva. Solo il 5% dimostra scarso interesse sull'argomento, mentre il restante 24% non ha fornito risposta al quesito analizzato. I dati qualitativi sul coinvolgimento attivo agli incontri informativi evidenziano chiaramente che la distanza geografica è un ostacolo rilevante. L'affermazione *'Se avessimo la possibilità, saremmo interessati a partecipare agli incontri, causa lontananza, possiamo venire in struttura solo nei fine settimana'* riflette il desiderio di accedere alle informazioni cruciali, evidenziando l'importanza di fornire alternative per coloro che risiedono lontano. Si suggerisce l'adozione di soluzioni innovative per agevolare la partecipazione; in particolare, l'implementazione di modalità virtuali potrebbe consentire di superare le limitazioni imposte dalla distanza fisica, garantendo un accesso flessibile, equo ed inclusivo per tutti.

Sente la necessità di partecipare agli incontri informativi organizzati dalla Struttura ?

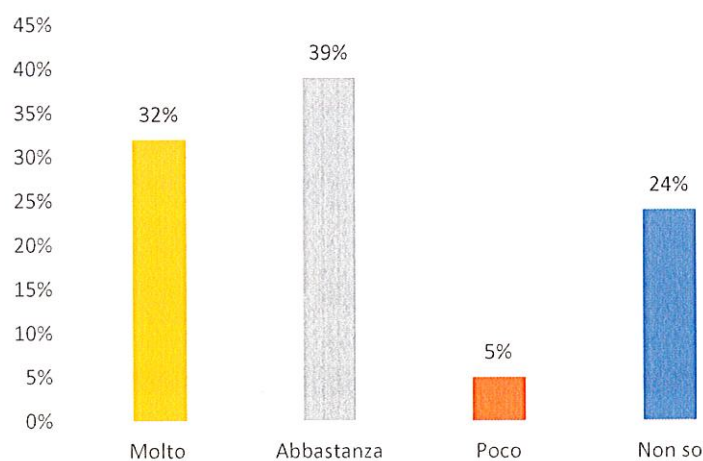


Grafico 31

Un ulteriore aspetto esaminato dall'indagine era orientato a valutare la volontà degli intervistati di partecipare attivamente alla vita dei propri cari. Il Grafico 32 mostra i principali risultati emersi dall'analisi dei dati statistici in merito a questo punto. Anche in questo caso, emerge chiaramente che la maggioranza dei partecipanti (63%) sente un forte desiderio di essere coinvolto in modo significativo nella vita dei propri congiunti, rispetto al 29% che lo considera, invece, una necessità di importanza media. L'8%, invece, non ha espresso alcun parere, probabilmente perché ritiene di fare già il possibile per stare vicino al proprio caro o a causa della distanza geografica che purtroppo limita una partecipazione più costante da parte dei familiari/caregivers.

**Sente la necessità di partecipare in modo più pro-
attivo alla vita del suo caro ?**

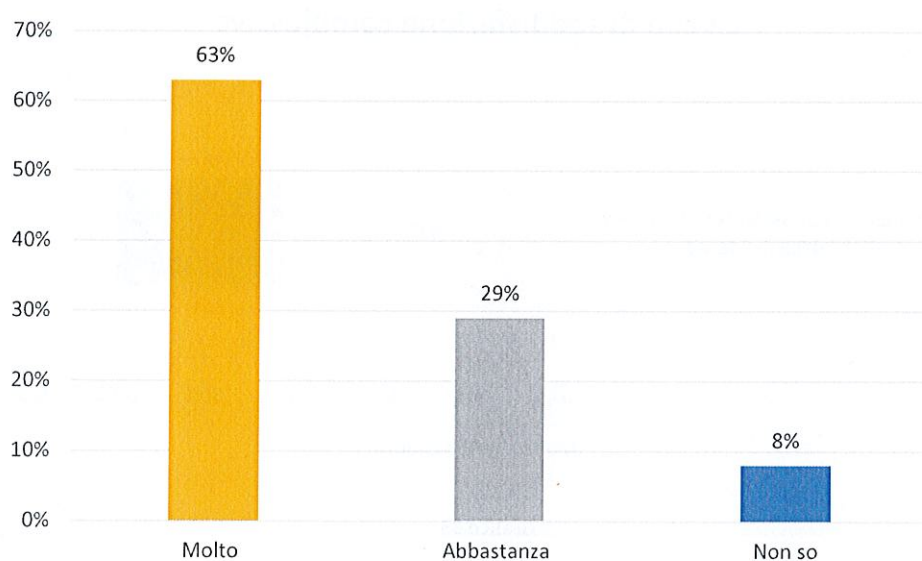


Grafico 32

8.8 Soddisfazione complessiva

La sezione conclusiva del questionario mirava a esplorare il livello di soddisfazione del servizio globalmente offerto dalla Struttura. Dal grafico 33 emerge in modo evidente un apprezzamento medio-alto da parte dei partecipanti per i servizi erogati. Questa tendenza si riflette anche nel grafico 34. È interessante notare che il livello di soddisfazione subisce solo una leggera diminuzione rispetto al quesito orientato a valutare se la qualità globale dei servizi erogati fosse soddisfacente rispetto alla retta richiesta dalla Struttura. Si registra, un lieve aumento nella percentuale di coloro che risultano poco soddisfatti (2,5%). Tuttavia, ciò che emerge in modo significativo dai grafici è l'assenza di punteggi di totale insoddisfazione per entrambi i quesiti proposti.

Livello di soddisfazione complessiva

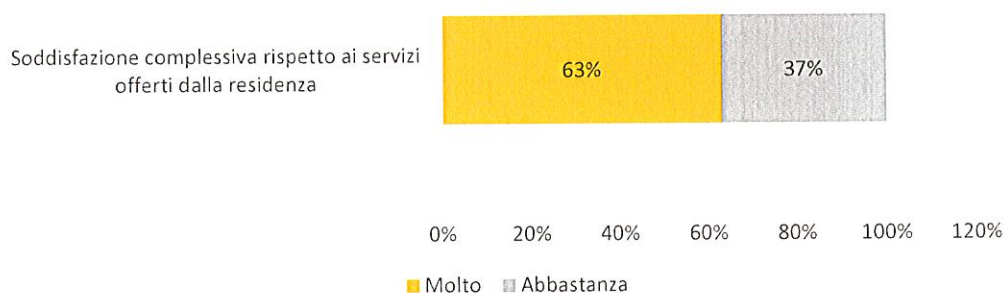


Grafico 33

Livello di soddisfazione complessiva rispetto alla retta pagata

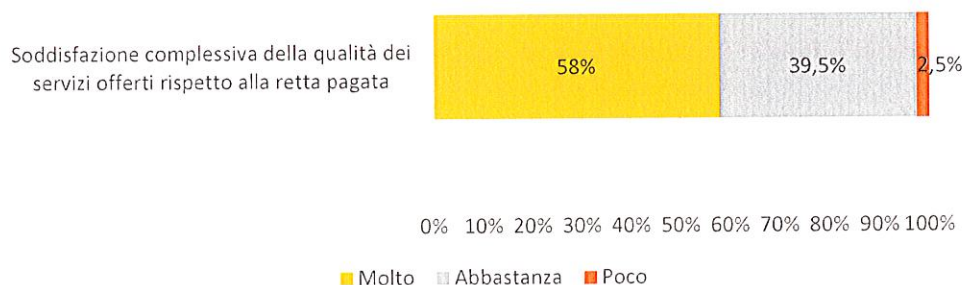


Grafico 34

Da ultimo, si è cercato di capire se gli intervistati ritenessero opportuno completare l'offerta della Struttura con altri servizi aggiuntivi e in che misura sarebbero stati disposti a pagare una retta più elevata per assicurarsi nuove prestazioni. Dal Grafico 35 si evince come la maggioranza assoluta dei rispondenti (82%) ha risposto in modo negativo al quesito. La percentuale di persone che ha risposto in modo affermativo risulta pari al 18%. I dati qualitativi forniscono preziose indicazioni sulle preferenze degli utenti, offrendo spunti fondamentali per eventuali sviluppi futuri e miglioramenti. Nello specifico, l'utenza ha dichiarato che sarebbe disposta a pagare una retta più elevata per corsi di ginnastica dolce, giochi di gruppo e passeggiate all'aperto, ritenuti in grado di contribuire al miglioramento complessivo della qualità di vita dei residenti, e per poter usufruire di un numero maggiore di personale di supporto durante i pasti e in altri momenti di tranquillità con l'obiettivo di assicurare un'assistenza più personalizzata.

Ritiene che sia necessario completare l'offerta della struttura con altri servizi aggiuntivi ?

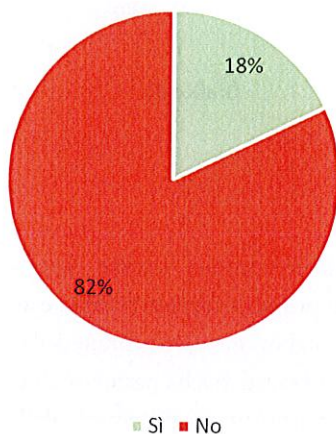


Grafico 35

L'ultimo quesito del questionario era orientato a comprendere se il familiare/caregiver di riferimento sarebbe stato propenso a consigliare la struttura a parenti e amici. Dal grafico 36 appare evidente come la quasi totalità dei partecipanti alla rilevazione (97%) ha risposto in modo affermativo al quesito posto. Al contrario, il rimanente 3% ha riferito di non essere interessato a prendere in considerazione tale possibilità. Questo sembra essere collegato al fatto che l'attuale approccio sembra non essere sufficientemente centrato sulla persona e sulle sue esigenze.

Consiglierebbe la Struttura a parenti e amici ?

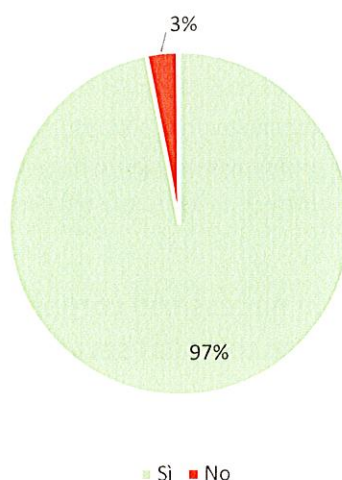


Grafico 36

8.9 Suggerimenti e commenti

Al termine del questionario è stata inserita un'apposita sezione "aperta" dove i familiari/caregivers potevano esprimere liberamente ulteriori suggerimenti-proposte (aspetti positivi e aree di miglioramento dei servizi, Carta dei Servizi e relativi standard ecc.) finalizzati al miglioramento continuo della qualità delle prestazioni erogate. L'analisi qualitativa dei dati ha restituito un quadro più esaustivo e ha permesso di portare alla luce aspetti rilevanti che hanno consentito di approfondire e di rafforzare, in parte, quanto già emerso dall'analisi dei dati statistici. Qui di seguito, si riportano i commenti "significativi" rilasciati dai rispondenti che hanno approfittato dell'opportunità offerta per evidenziare altri aspetti degni di essere menzionati all'interno del documento:

- incentivare la supervisione per assicurare che tutte le attività siano svolte con precisione e senza fretta, al fine di garantire il benessere ottimale dei residenti.
- Fornire un avviso anticipato delle giornate con attività di animazione, almeno per alcune di esse, al fine di consentire ai familiari/caregivers di programmare le visite in modo da evitare sovrapposizioni con gli eventi di intrattenimento.
- Valutare e, se possibile, apportare miglioramenti alla struttura per rendere gli ambienti ancora più accessibili e adatti alle esigenze delle persone con Parkinson. Tali aspetti potrebbero includere: l'allargamento degli ascensori, una maggiore uniformità di colori nella pavimentazione, la revisione delle dimensioni delle porte e la regolazione dell'altezza dei WC per garantire maggiore comfort e sicurezza.
- Incrementare il numero di personale addetto per ottimizzare la somministrazione di farmaci, specialmente per pazienti neurologici. Ciò potrebbe consentire di mitigare eventuali ritardi o anticipi dovuti ai molteplici impegni del personale, garantendo così una gestione più precisa e tempestiva delle terapie, aspetto cruciale soprattutto per coloro che affrontano patologie neurologiche.
- Rafforzare ulteriormente la motivazione del personale, concentrando gli sforzi non solo sugli aspetti economici, ma anche verso l'arricchimento professionale, fornendo al contempo adeguato supporto.

Non mancano anche i commenti volti ad enfatizzare la “soddisfazione, attenzione, gentilezza, disponibilità, familiarità” che il personale esprime nelle relazioni con i residenti, evidenziando un approccio umanizzato e professionale. Tale aspetto risulta uno dei punti di forza della Struttura oltre che rappresentare una leva strategica sulla quale puntare per affrontare i prossimi cambiamenti di miglioramento che la Struttura vorrà pianificare. Altri commenti riflettono una soddisfazione generale da parte degli utenti nei confronti del servizio fornito. La descrizione della struttura come “bella, funzionale e pulita con buoni ausili” sottolinea la cura al dettaglio e alla qualità dell’infrastruttura. La rassicurante valutazione positiva dell’RSA, accompagnata dall’intenzione di “consigliarla a chi ne avrà bisogno”, rappresenta un segno tangibile della buona qualità complessiva del servizio offerto. La difficoltà nel trovare “motivi di dare suggerimenti” per il miglioramento indica un livello di soddisfazione ottimale tale da non necessitare di ulteriori aggiustamenti, confermando che “il servizio offerto è positivo”. L’apprezzamento e la fiducia manifestati dagli utenti testimoniano la validità della struttura, riflettendo un ambiente accogliente dove si respira un “clima estremamente familiare”.

9. Disseminazione dei risultati e archiviazione

I dati emersi dall’indagine di soddisfazione, utilizzati in forma aggregata, saranno comunicati al personale e ai Rappresentanti dei familiari dei residenti in un’apposita riunione istituzionale. I materiali utilizzati e prodotti nella presente indagine saranno archiviati presso l’Ufficio Amministrativo dell’A.P.S.P. dott. A. Bontempelli di Pellizzano.

10. Conclusioni

A livello complessivo, l’analisi quali-quantitativa ha messo in luce risultati mediamente positivi che mettono in risalto livelli di gradimento apprezzabili sotto vari profili e che gratificano, a diversi livelli, il lavoro di tutti gli Operatori della struttura. Il numero dei questionari compilati denota una moderata partecipazione da parte dei famigliari/caregivers che si sono dimostrati propensi e attivi alla collaborazione con la consapevolezza di rappresentare una risorsa inestimabile per le scelte organizzative e strategiche aziendali future. L’obiettivo principe del lavoro è stato quello di stimolare anche la Direzione ad interrogarsi oltre a offrire spunti di riflessione a tutti i principali stakeholders coinvolti al fine di mettere in atto, fin da subito, delle azioni strategiche e pro-attive di miglioramento continuo della qualità erogata. La collaborazione, l’ascolto attento delle esigenze dei famigliari/caregivers oltre che dei residenti rappresenta sicuramente il modo migliore per innalzare ulteriormente gli standard di qualità. L’impegno costante nell’innovazione e ottimizzazione delle pratiche di cura potrà contribuire ad assicurare una soddisfazione a lungo termine e un costante miglioramento nella qualità dei servizi.

11. Riferimenti bibliografici

- Borazzo F. (2021), *Analisi dei dati con Excel. Conoscere e utilizzare gli strumenti e le tecniche avanzate*, Apogeo, Milano.
- Bryman A. (1988), *Quantity and Quality in Social Research*, Routledge, London.
- Cichitelli G., Herzel A., Montanari G.E. (1992), *Il campionamento statistico*, Il Mulino, Bologna.
- Creswell J.W. (1994), *Qualitative and Quantitative Approaches*, Thousand Oaks, Sage.
- Fabbris L. (1989), *L’indagine campionaria. Metodi, disegni e tecniche di campionamento*, Carocci editore, Roma.
- Hayes B. E. (2008), *Measuring Customer Satisfaction and Loyalty - Survey Design, Use, and Statistical Analysis Methods*, ASQ Quality Press, Milwaukee, United States of America.
- Strome T.L. (2013), *Healthcare Analytics for Quality and Performance Improvement - 1st Edition*, Wiley, Hoboken, New Jersey.
- Tanese A., Negro G., Gramigna A. (2003), *La customer satisfaction nelle amministrazioni pubbliche. Valutare la qualità percepita dai cittadini*, Rubbettino Editore, Roma.

