

INDAGINE DI SODDISFAZIONE DI FAMILIARI E OSPITI 2011 SUI SERVIZI RESI DA "La C.A.S.A."

IL QUESTIONARIO

Rispetto alle precedenti rilevazioni, il questionario somministrato ai familiari degli ospiti ad aprile 2011 è stato riformulato, ampliandone gli aspetti sottoposti ad indagine.

Il questionario 2011 si compone di quattro Aree:

- Area 1: Servizi assistenziali e sanitari**
- Area 2: Servizi alberghieri**
- Area 3: Spazi e ambienti**
- Area 4: Servizi amministrativi**

Per ciascuna area sono stati identificati diversi item, di numero maggiore rispetto al precedente questionario, somministrato a novembre 2007 e marzo 2009.

I **nuovi item** introdotti sono:

per l'Area 1:

- ruolo dell'assistente sociale al momento dell'ingresso dell'ospite in struttura
- supporto ricevuto dall'ospite nel primo periodo di inserimento in struttura
- ruolo del referente di nucleo
- organizzazione del nucleo
- servizio riabilitativo

per l'Area 2:

- servizio di lavanderia
- servizio bar

per l'Area 3:

- ordine e comfort del nucleo

per l'Area 4:

- cortesia del personale di centralino e uffici

Rispetto alla precedente rilevazione e al fine di agevolare la comprensione del quesito, ciascun item esplorato è stato posto sotto forma di **domanda diretta**.

E' stata inoltre **ampliata la scala di valutazione** attribuibile a ciascun item. Ciascun familiare si è espresso con una valutazione corrispondente a:

- moltissimo
- molto
- in modo soddisfacente
- poco
- per niente

Nella precedente rilevazione la scala comprendeva 4 possibilità (da molto soddisfatto a per niente soddisfatto).

Nell'indagine 2011 è stata oggetto di rilevazione anche la percentuale di familiari che non hanno risposto ad alcuni item.

La modalità di somministrazione del questionario è rimasta la medesima: i referenti di nucleo, durante il mese di aprile 2011, hanno provveduto a contattare direttamente i familiari che accedevano al nucleo, invitandoli a compilare il questionario e a riconsegnarlo, possibilmente in loco.

I DATI

Si riportano di seguito i dati relativi ai questionati compilati dai familiari:

Tabella 1

GIARDINO	n. ospiti	n. questionari compilati	Percentuali
Nucleo Chiostri Donne	45	17	37,78%
Nuclei Rosso e Blu	30	7	23,33%
Totali	75	24	32,00%

VALLETTA	n. ospiti	n. questionari compilati	Percentuali
Nucleo Giallo	47	24	51,06%
Nucleo Verde	49	42	85,71%
Nuclei Rosa	18	14	77,78%
Totali	114	80	70,08%

VALBELLA	n. ospiti	n. questionari compilati	Percentuali
Nucleo Genziana	40	27	67,50%
Nucleo Girasole	46	24	52,17%
Nuclei Ciclamino	22	20	90,91%
Totali	108	71	65,74%

Come rilevato negli anni precedenti (tabella 2), emerge come critica la bassa percentuale di contatti raggiunti al plesso Giardino, in parte motivata dalla presenza di un numero di ospiti che, rispetto agli altri nuclei, non ha familiari di riferimento.

La valutazione della soddisfazione rispetto al plesso Giardino è quindi inficiata dalla bassa rappresentatività del numero dei familiari contattati.

Tabella 2

GIARDINO (ex Chiostri)	2007	2009	2011
Nucleo Chiostri Donne	27,50%	45,10%	37,78%
Nuclei Rosso e Blu (ex Ch. Uomini)	27,00%	35,10%	23,33%
Totali	27,27%	40,91%	32,00%

La partecipazione all'indagine è andata invece crescendo nei plessi Valletta e Valbella:

Tabella 3

VALLETTA (ex Nordovest)	2007	2009	2011
Nucleo Giallo	50,00%	50,00%	51,06%
Nuclei Verde	45,50%	63,60%	85,71%
Nucleo Rosa	39,00%	83,30%	77,78%
Nucleo Ovest	23,50%	50,00%	
Totali	37,00%	59,00%	70,08%

VALBELLA	2007	2009	2011
Nucleo Genziana	62,50%	77,50%	67,50%
Nucleo Girasole	52,20%	52,20%	52,17%
Nucleo Ciclamino	50,00%	50,00%	90,91%
Totali	55,56%	61,11%	65,74%

Un'importante novità della rilevazione 2011 è la somministrazione dello stesso questionario anche agli **ospiti** più autonomi dei diversi nuclei, escluso il Ciclamino e il nucleo Genziana. Il questionario contiene gli stessi item sottoposti ai familiari, ad eccezione dell'area servizi amministrativi, non considerata.

Si riportano di seguito i dati relativi ai questionari compilati dagli ospiti:

Tabella 4

GIARDINO	n. ospiti	n. questionari compilati	Percentuali
Nucleo Chiostri Donne	45	8	17,76%
Nuclei Rosso e Blu	30	5	16,67%
Totali	75	13	17,33%

VALLETTA	n. ospiti	n. questionari compilati	Percentuali
Nucleo Giallo	47	7	14,89%
Nucleo Verde	49	3	6,12%
Nuclei Rosa	18	5	27,78%
Totali	114	15	13,16%

VALBELLA	n. ospiti	n. questionari compilati	Percentuali
Nucleo Genziana	40	2	5,00%
Nucleo Girasole	46	14	30,43%
Totali	108	16	14,81%

Al termine di entrambi i questionari è stata posta la seguente domanda:

Consiglierebbe anche ad altri di avvalersi dei servizi de "La C.A.S.A."?

Dei familiari: **l'85,71% risponde SI.**
 il 4,39% risponde no
 il 9,89 non risponde

Degli ospiti: **il 93,18% risponde SI**
 il 4,54 risponde no
 il 2,27 non risponde

Alla luce di questo dato complessivo, si può affermare che il livello di soddisfazione di coloro che hanno risposto al questionario è molto alto, e che l'andamento dei risultati negli anni registra un trend positivo, come riportato nella tabella 5.

Tabella 5 COMPARAZIONE DATI POSITIVI E NEGATIVI 2011, 2009 E 2007

GIARDINO	2011		2009		2007		Ospiti 2011	
	% Pos.	% Neg	% Pos.	% Neg	% Pos.	% Neg	% Pos.	% Neg
Servizi assist/sanitari	93	7	89	11	80	20	90	10
Relazioni			85	15	81	19		
Servizi alberghieri	87	13	83	17	82	18	87	13
Spazi e ambienti	89	11	65	35	64	36	87	13
Servizi amministrativi	88	12	67	33	67	33		

VALLETTA	2011		2009		2007		Ospiti 2011	
	% Pos.	% Neg	% Pos.	% Neg	% Pos.	% Neg	% Pos.	% Neg
Servizi assist/sanitari	90	10	81	19	71	29	88	12
Relazioni			82	18	75	25		
Servizi alberghieri	91	9	83	17	70	30	86	14
Spazi e ambienti	94	6	54	46	62	38	81	19
Servizi amministrativi	88	12	60	40	49	51		

VALBELLA	2011		2009		2007		Ospiti 2011	
	% Pos.	% Neg	% Pos.	% Neg	% Pos.	% Neg	% Pos.	% Neg
Servizi assist/sanitari	91	9	88	12	85	15	95	5
Relazioni			95	5	91	9		
Servizi alberghieri	88	12	85	15	78	22	78	22
Spazi e ambienti	98	2	96	4	92	8	89	11
Servizi amministrativi	88	12	75	25	64	36		

I dati positivi sommano le voci: da "moltissimo" a "soddisfatto"; i dati negativi sommano le voci: da "poco" a "per niente".

CONSIDERAZIONI UTILI ALLA LETTURA DEI DATI

- a) **L'area dei servizi assistenziali e sanitari 2011** comprende un numero maggiore di item, tra i quali anche quelli relativi agli aspetti relazionali; nelle rilevazioni 2007 e 2009, le relazioni riguardavano invece un'area a se stante.
- b) **L'area servizi alberghieri 2011** comprende anche item riferiti al servizio di lavanderia e bar; la rilevazione del 2009 comprendeva solo domande riferite al servizio ristorazione.
- c) **L'area spazi e ambienti 2011, 2009 e 2007** corrispondono.
- d) **L'area servizi amministrativi 2011** comprende un numero di item minore rispetto alle precedenti rilevazioni.
- e) I dati in percentuale dei grafici sono stati arrotondati e non portano decimali. In alcuni casi la somma delle percentuali di ciascun item può essere diversa da 100.

Si riportano, in ordine, i risultati dell'indagine rivolta ai familiari e quelli dell'indagine rivolta agli ospiti.

Per ciascuna Area sono riportati inizialmente i dati complessivi per plesso e di seguito i dati relativi a ciascun item per nucleo.

A seguire si allegano tutti i commenti trovati nei questionari, riportati fedelmente.

Schio, 21/07/2011

Dott.ssa Rosanna Ferrari
Dott.ssa Silvia De Rizzo
Dott.ssa Giulia Zanella