



"La C.A.S.A."
Centro Assistenza e Servizi per Anziani
via Baratto, 39 – SCHIO (VI)

RISULTATI DELL'INDAGINE DI SODDISFAZIONE DI FAMILIARI E OSPITI



PLESSO GIARDINO
PLESSO VALLETTA
PLESSO VALBELLA

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

IL QUESTIONARIO

Il questionario di rilevazione della qualità dei servizi, somministrato ai familiari degli ospiti, nel mese di dicembre 2017, ha indagato le seguenti Aree:

Area 1: Servizi assistenziali e sanitari

Area 2: Servizi alberghieri

Area 3: Spazi e ambienti

Area 4: Servizi amministrativi

Gli item relativi alle aree 2, 3 e 4 sono rimasti invariati rispetto alla rilevazione del dicembre 2015 mentre sono state formulate diversamente le domande relative all'area 1 "servizi assistenziali" con l'inserimento di 2 nuove domande (attività della logopedista e dell'assistente sociale) e la cancellazione di altre.

Rispetto alla rilevazione precedente è stata inserita la domanda relativa al grado di parentela del familiare compilatore.

La scala di valutazione attribuita a ciascun item comprendeva 5 possibilità corrispondenti a:

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

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

La modalità di somministrazione ha coinvolto gli infermieri di nucleo che hanno provveduto a contattare direttamente i familiari che accedevano alla struttura, invitandoli a compilare il questionario e a riconsegnarlo.

I DATI

La prima considerazione riguarda il numero di questionari compilati, notevolmente aumentato rispetto alla rilevazione precedente.

In particolare si è registrato un aumento nei plessi Valletta e Valbella. Il dato complessivo rispetto al 2015 è aumentato di 11,72%.

INDAGINE 2015:

questionari compilati

Giardino 69	Valletta 46	Valbella 64	Totale 180 (60%)
----------------	----------------	----------------	---------------------

INDAGINE 2017:

questionari compilati

Giardino 63	Valletta 76	Valbella 74	Totale 213 (71.72%)
----------------	----------------	----------------	------------------------

Numero di questionari compilati dai familiari in rapporto al numero di ospiti

GIARDINO	n. ospiti	n. questionari compilati	Percentuale
Nucleo Rosso	41	26	63,41%
Nucleo Blu	34	21	61,76%
Nucleo Rosa	17	16	94,12%
Totali	92	63	68,48%

VALLETTA	n. ospiti	n. questionari compilati	Percentuale
Nucleo Smeraldo	17	11	64,71%
Nucleo Verde	33	32	96,97%
Nucleo Giallo	47	33	70,21%
Totali	97	76	78,35%

VALBELLA	n. ospiti	n. questionari compilati	Percentuale
Nucleo Genziana	40	32	80,00%
Nucleo Girasole	46	27	58,70%
Nucleo Ciclamino	22	15	68,18%
Totali	108	74	68,52%

TOTALE 3 plessi	297 ospiti	213 questionari	71,72%
------------------------	-------------------	------------------------	---------------

I familiari che hanno risposto ai questionari risultano essere per la maggior parte figli degli ospiti 70%, i coniugi sono il 10%, "altri" il 18%.

Il 58% dei compilatori accede alla struttura più volte a settimana, il 33,33% tutti i giorni, il 6,5% una o più volte al mese.

Il 65% ha il familiare residente alla C.A.S.A. da più di un anno mentre il 33% da meno di un anno.

Nell'ultima parte del questionario è stata posta la seguente domanda:

- **Consiglierebbe anche ad altri di avvalersi dei servizi de "La C.A.S.A."?-
188 Familiari rispondono SI (l'88.26 %).
8 rispondono NO
17 non rispondono**

Alla luce di questo dato, si può affermare che il livello di soddisfazione di coloro che hanno risposto al questionario è alto.

In particolare:

per l'area dei **Servizi assistenziali e sanitari** sono predominanti e con valore molto alto le risposte positive* date agli item:

- Disponibilità e cortesia del personale 98.85%;
- Cure igieniche e assistenziali 94.36%;
- Cure mediche e sanitarie 91.54%.

Si registrano giudizi positivi riguardo alla

- Disponibilità all'ascolto e alla presa in carico del coordinatore di reparto
- e al servizio offerto dall'assistente sociale.

Seppure nel complesso positivi, registrano anche alcuni giudizi negativi i seguenti Item

- Attività di animazione e
- Facilità di contatto e disponibilità del medico

*I dati positivi sommano le voci: da "moltissimo" a "soddisfatto"

I dati negativi sommano le voci: da "poco" a "per niente soddisfatto"

Risulta alto (oltre il 50%) il numero di "Non Risposte" dato alle domande sul servizio di Logopedia, Psicologia e Fisioterapia, indice che il familiare non sempre è a conoscenza delle attività di detti servizi o che le attività svolte non vengono adeguatamente esplicitate/valorizzate dagli operatori stessi.

Area dei servizi alberghieri

L'area nel complesso registra giudizi positivi* superiori all' 80%. Tuttavia, rispetto alla rilevazione del 2015 si evidenziano anche risposte negative per quanto attiene la

- varietà del menù.

Questa critica si riscontra anche tra i commenti scritti in calce ai questionari .

Si evidenzia invece un aumento di gradimento, rispetto alla rilevazione precedente, per

- servizio di lavanderia 85.40% (81.6 nel 2015) e
- bar 92% (79.4% nel 2015).

Spazi e Ambienti

la maggior parte del campione si ritiene molto soddisfatta della pulizia, della temperatura e del confort degli ambienti; giudizi meno positivi invece per quanto riguarda gli spazi comuni interni e esterni, critica che viene riportata anche nei commenti espressi in calce ad alcuni questionari.

Servizi Amministrativi

Il giudizio sulla cortesia e disponibilità del personale del centralino e degli uffici è nel complesso molto soddisfacente .

Il giudizio meno soddisfacente è nei confronti del costo della retta che segna un 21.12% di risposte negative*.

*I dati positivi sommano le voci: da "moltissimo" a "soddisfatto"

I dati negativi sommano le voci: da "poco" a " per niente soddisfatto"

Lo stesso questionario è stato somministrato anche agli **ospiti** più autonomi

Numero di questionari compilati dagli ospiti

GIARDINO	n. ospiti	n. questionari compilati	Percentuali
Nucleo Rosso	41	2	4,88%
Nucleo Blu	34	14	41,18%
Nucleo Rosa	17	7	41,18%
Totali	92	23	25,00%

VALLETTA	n. ospiti	n. questionari compilati	Percentuali
Nucleo Smeraldo	17	3	17,65%
Nucleo Verde	33	5	15,15%
Nucleo Giallo	47	11	23,40%
Totali	97	19	19,59%

VALBELLA	n. ospiti	n. questionari compilati	Percentuali
Nucleo Genziana	40	0	0,00%
Nucleo Girasole	46	12	26,09%
Nucleo Ciclamino	22	0	0,00%
Totali	108	12	11,11%

TOTALE 3 PLESSI	297	54	18,18 %
------------------------	------------	-----------	----------------

La maggior parte degli ospiti che ha risposto al questionario risiede alla C.a.s.a. da più di un anno. Alla domanda:

- **Consiglierebbe anche ad altri di avvalersi dei servizi de "La C.A.S.A."?-**
52 Ospiti rispondono SI (96.30%)
2 rispondono No
0 non rispondono

In particolare:

Per i **Servizi assistenziali e sanitari** gli ospiti, contrariamente ai familiari, indicano un valore molto alto di soddisfazione per il

- Servizio animazione (98.15%);

e valori molto alti anche nelle risposte su:

- Cortesia e disponibilità del personale,
- Cure igieniche e assistenziali,
- Cure mediche e sanitarie.
- Aiuto nel primo periodo di inserimento
- Servizio di fisioterapia

La maggior parte degli ospiti però non risponde alla domanda sulla logopedista e sulla psicologa.

Area servizi alberghieri

L'area nel complesso registra giudizi positivi. Vi sono però alcune risposte di insoddisfazione su:

- qualità del cibo
- varietà del menù.

Questa osservazione si riscontra anche tra i commenti scritti in calce ai questionari .

Spazi e Ambienti

In quest' area si registra il numero di risposte negative più numerose in particolare per:

- Adeguatezza della temperatura degli ambienti nelle diverse stagioni
- Adeguatezza e sufficienza degli spazi comuni interni e esterni

Buono invece il giudizio sulla

- Confortevolezza e pulizia dei locali

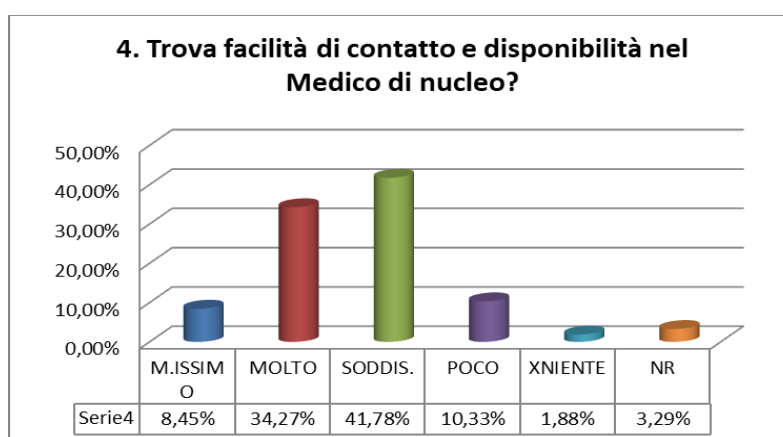
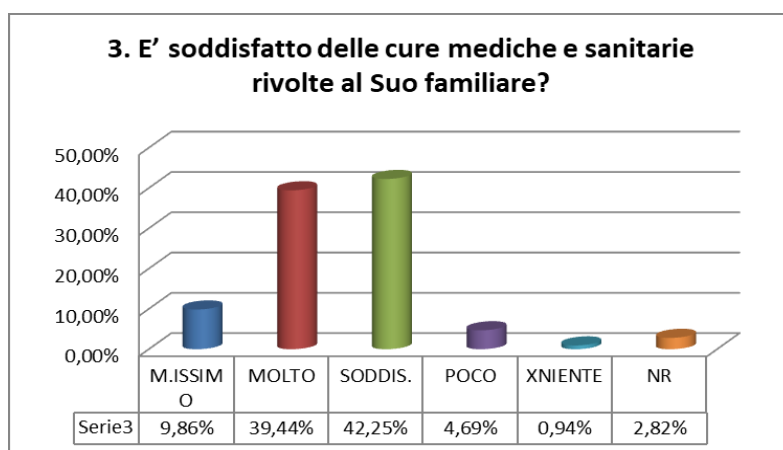
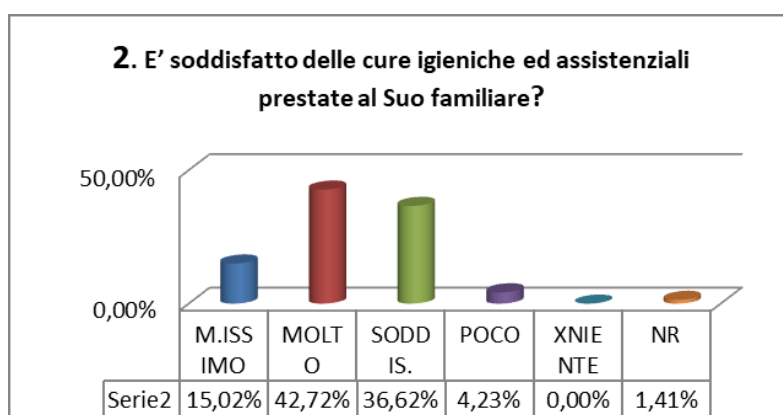
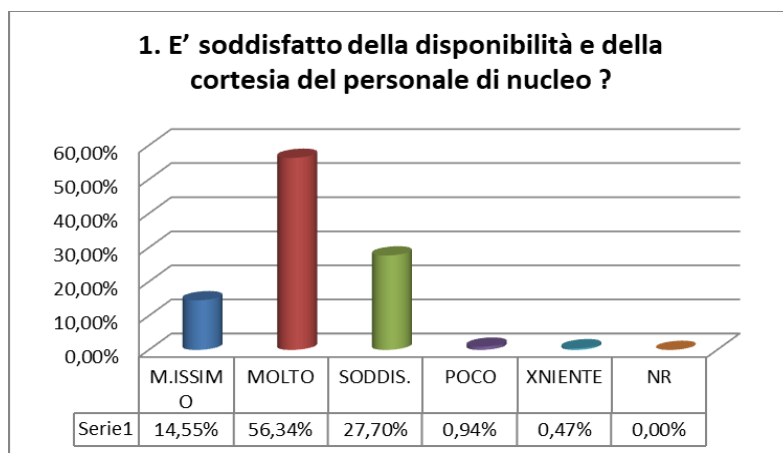
Si riportano in ordine:

- i risultati complessivi dei 213 questionari compilati dai familiari
- I risultati complessivi dei 54 questionari compilati dagli ospiti
- I commenti e le osservazioni dei familiari riportate in calce ai questionari
- I commenti e le osservazioni degli ospiti riportate in calce ai questionari

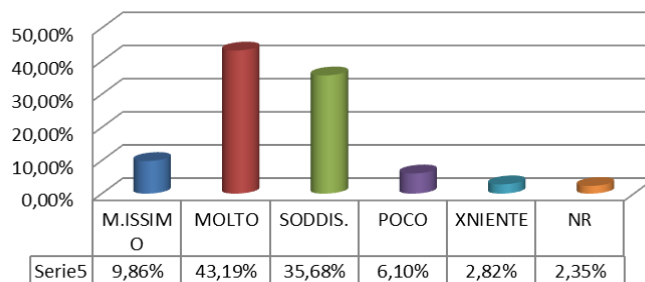
Schio, 8 febbraio 2018

Responsabile Area socio assistenziale
Dott.ssa Rosanna Ferrari

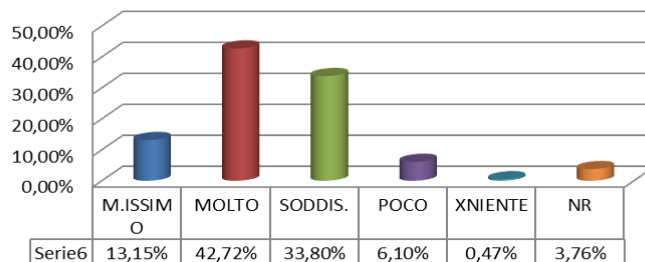
AREA 1: SERVIZI ASSISTENZIALI E SANITARI (Risposte dei Familiari)



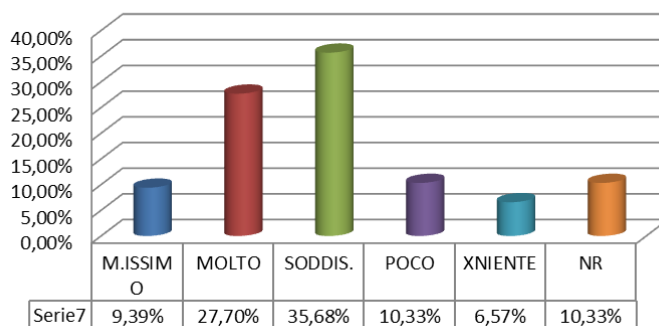
5. Trova disponibilità di ascolto e una adeguata presa in carico quando si rivolge alla Coordinatrice di reparto?



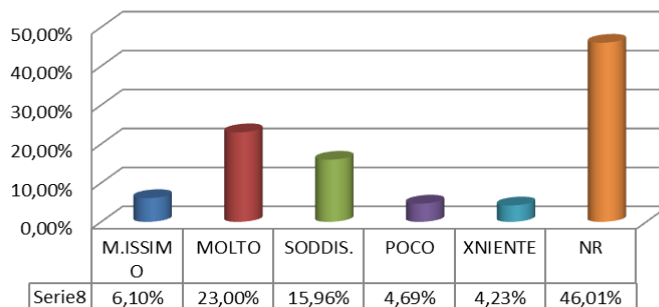
6. E' soddisfatto del servizio offerto dalla Assistente Sociale (informazioni all'ingresso, accoglienza, comunicazioni...)?



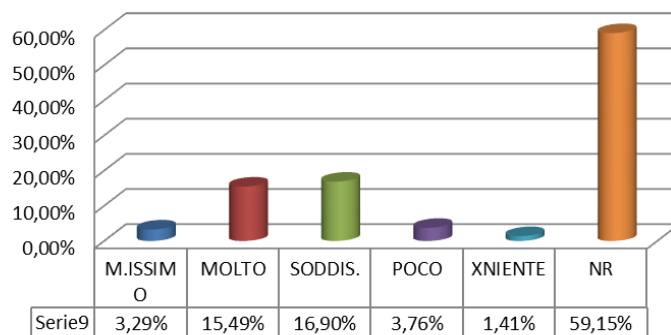
7. Si ritiene soddisfatto delle attività educative/animative proposte al Suo familiare?



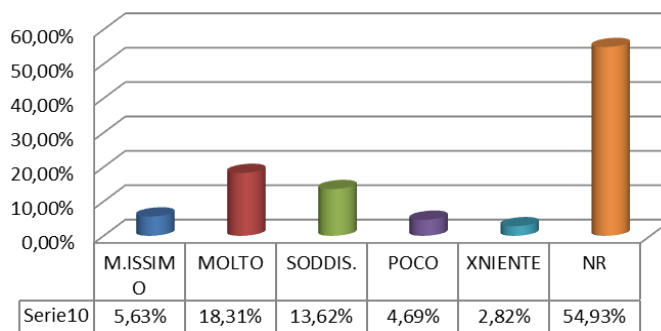
8. Si ritiene soddisfatto del servizio offerto dalla Fisioterapista?



9. Si ritiene soddisfatto del servizio offerto dalla Logopedista?

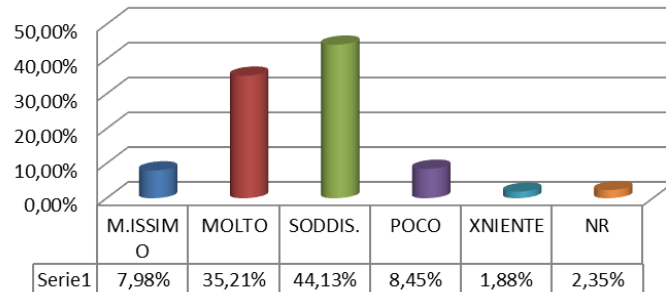


10. Si ritiene soddisfatto del servizio offerto dalla Psicologa?

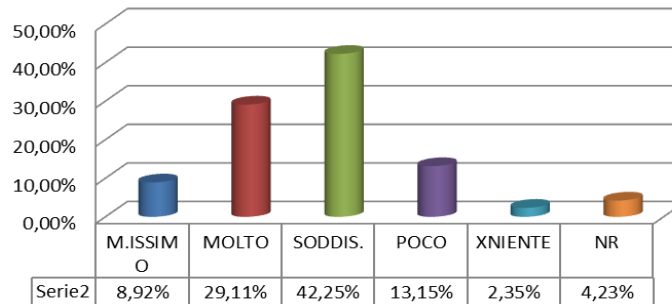


AREA 2 SERVIZIALBERGHIERI

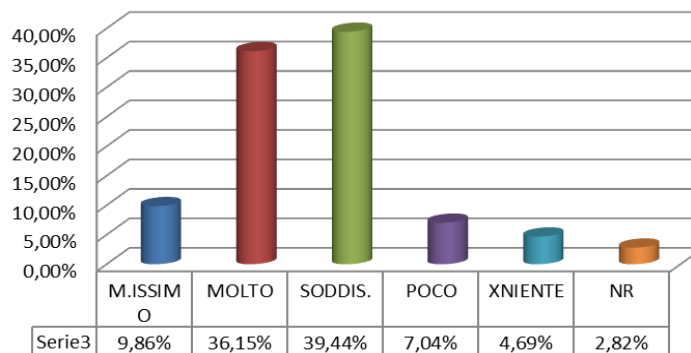
1. Pensa che la qualità e la quantità del cibo offerto siano adeguate alle necessità del suo familiare?



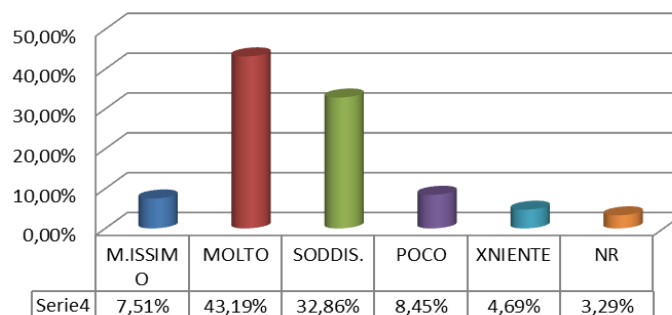
2. Ritiene che il menù offerto al Suo familiare sia sufficientemente vario?

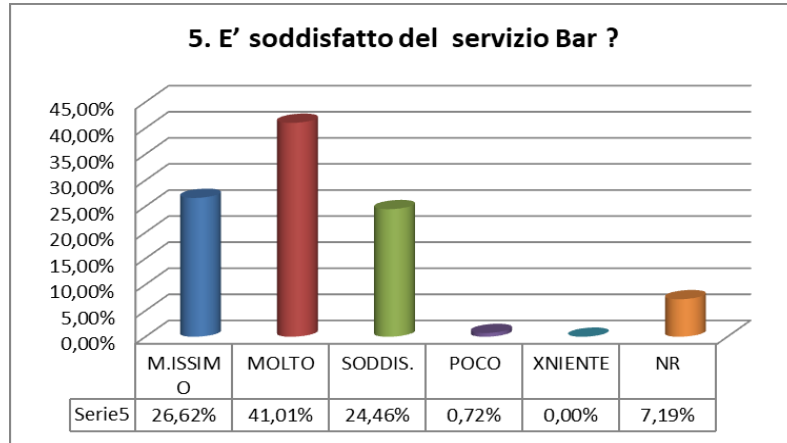


3. E' soddisfatto del servizio di lavanderia?

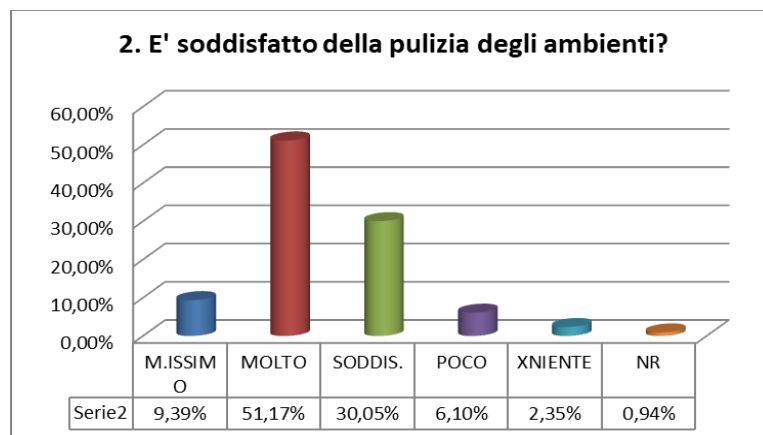
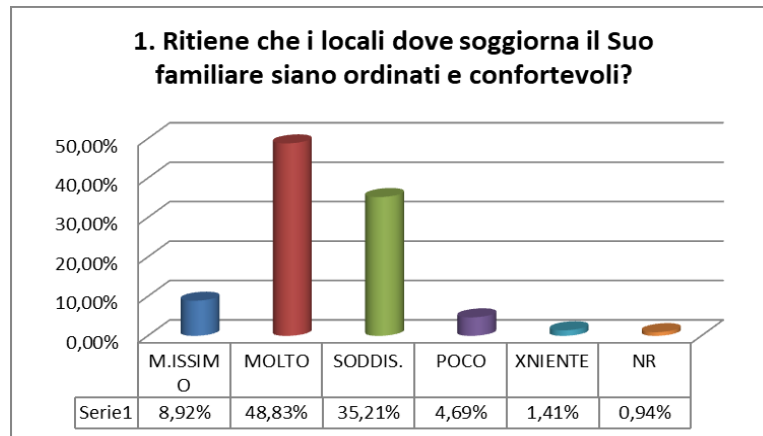


4. E' soddisfatto del servizio di parrucchiera e pedicure?

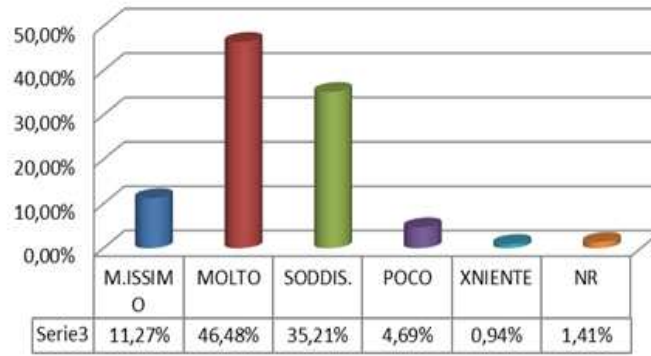




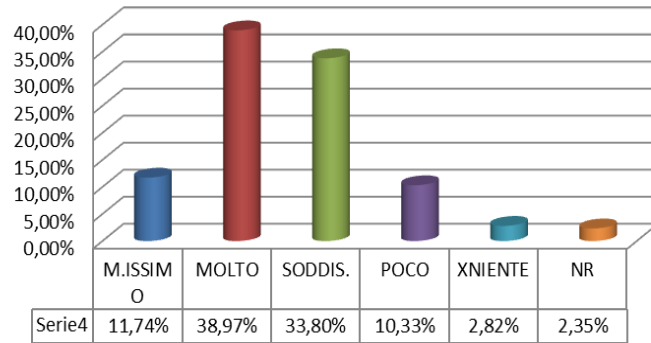
AREA 3 SPAZI E AMBIENTI



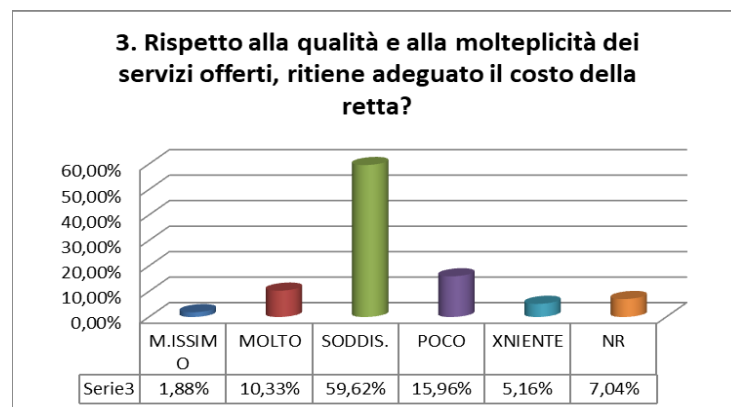
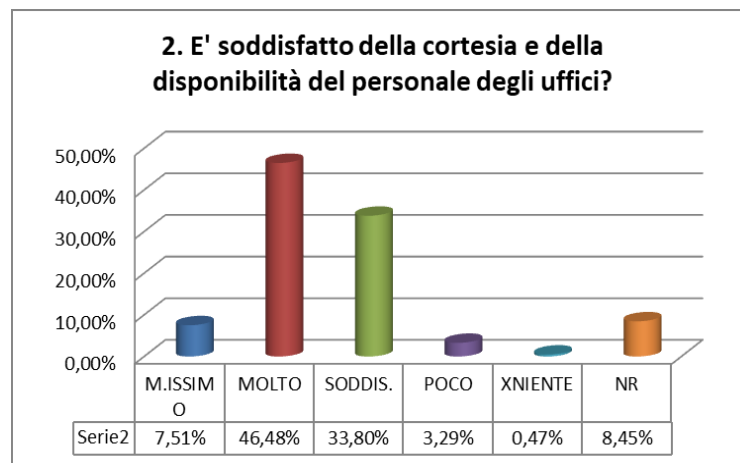
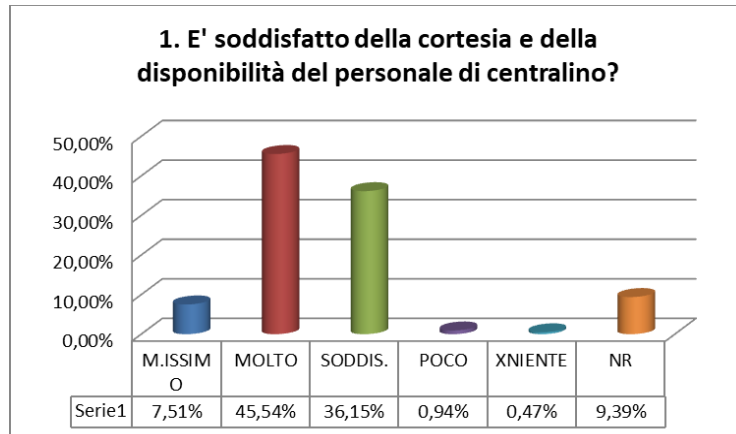
3. Ritiene adeguata la temperatura degli ambienti nelle diverse stagioni?



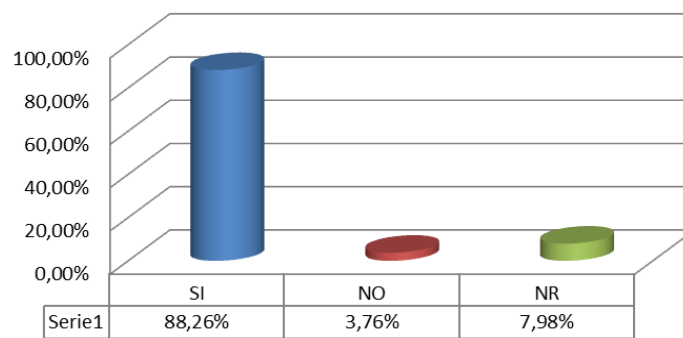
4. Ritiene sufficienti ed adeguati gli spazi comuni interni ed esterni?(sale,parco,ecc.)



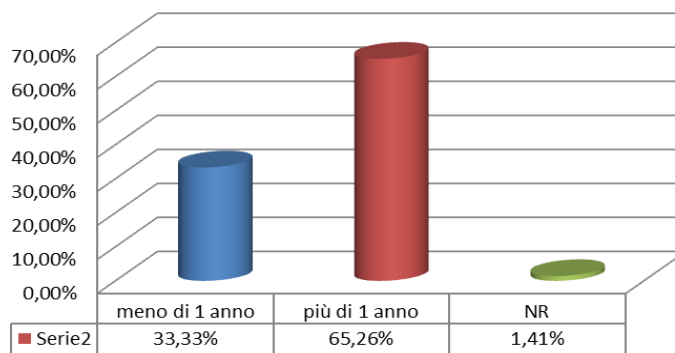
Area 4 Servizi Amministrativi



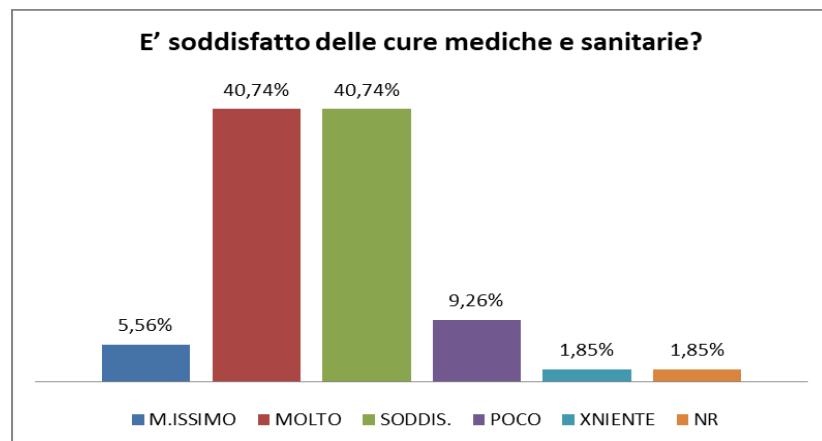
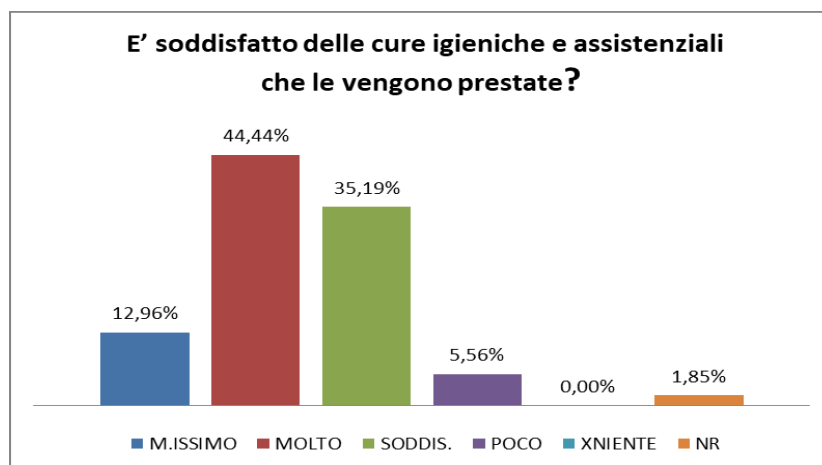
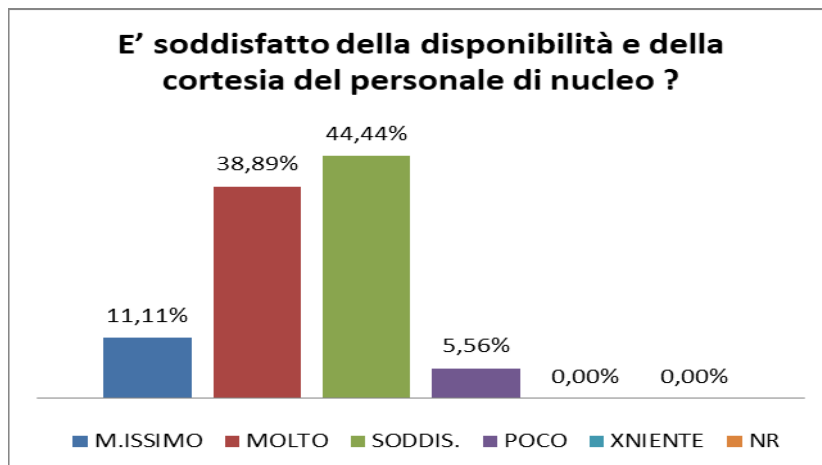
Consiglierebbe anche ad altri di avvalersi dei servizi de "La C.a.s.a"?

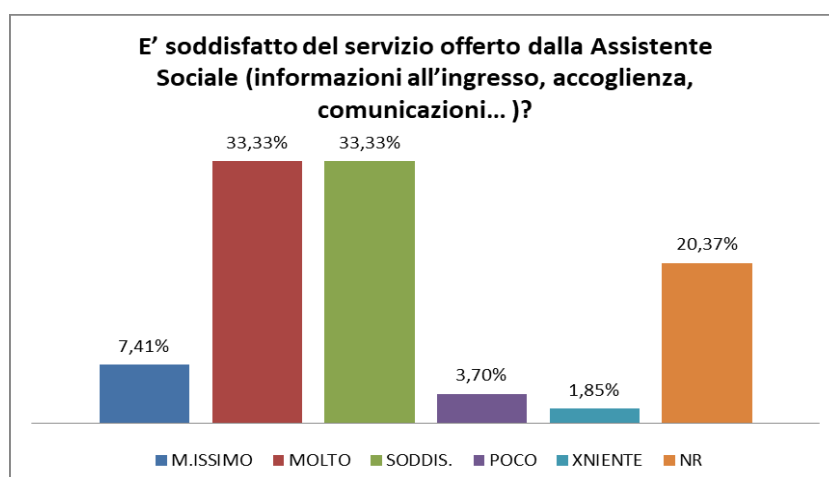
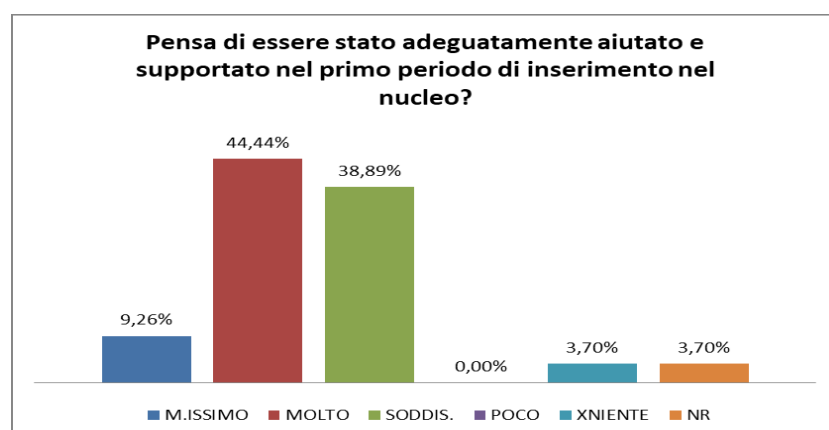
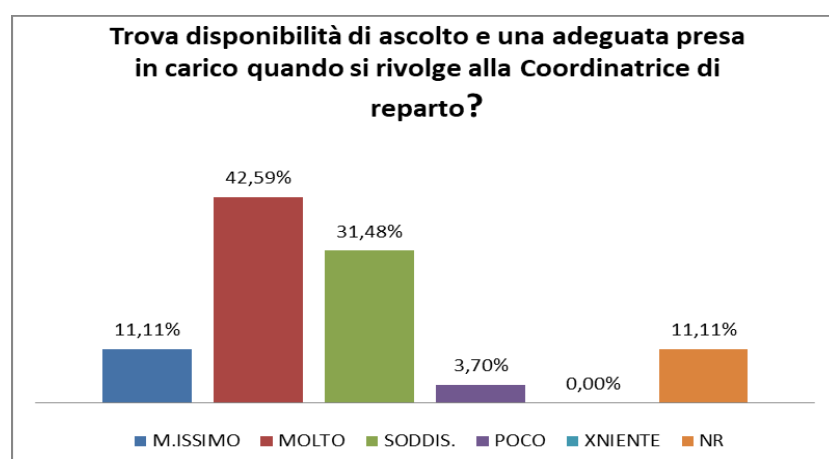
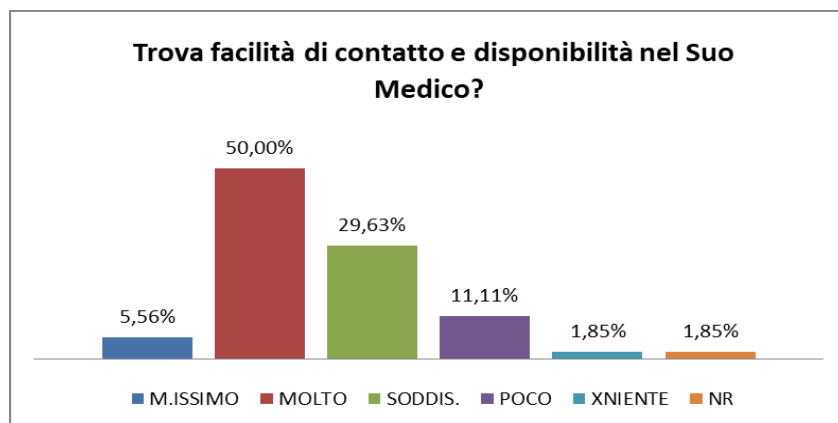


1. Il suo familiare risiede presso "la C.A.S.A." da

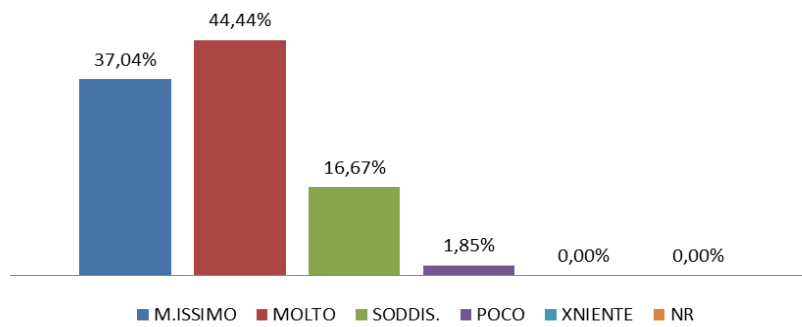


AREA 1: SERVIZI ASSISTENZIALI E SANITARI (Risposte degli Ospiti)

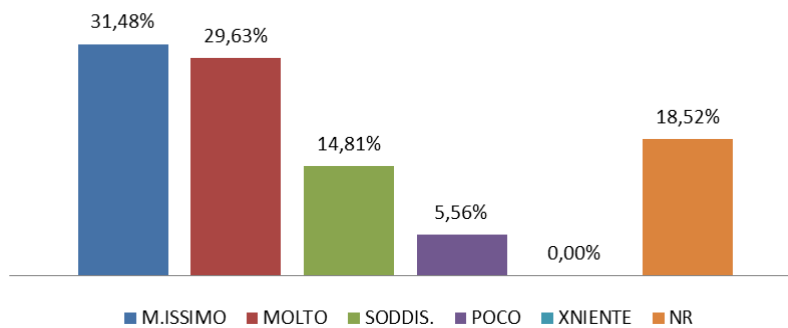




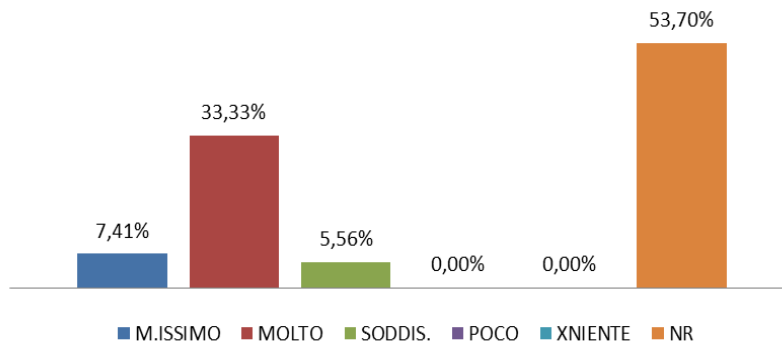
Si ritiene soddisfatto delle attività educative/animative proposte?



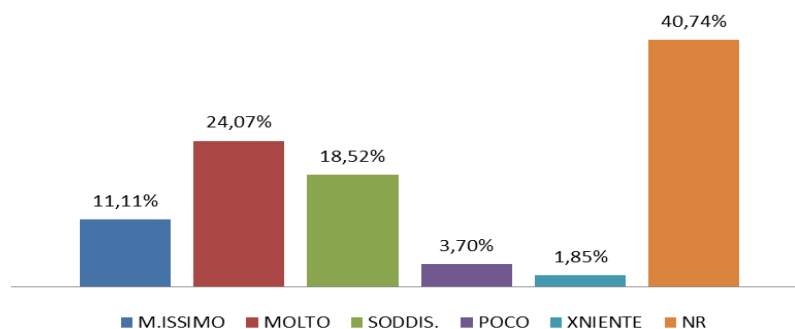
Si ritiene soddisfatto del servizio offerto dalla Fisioterapista?



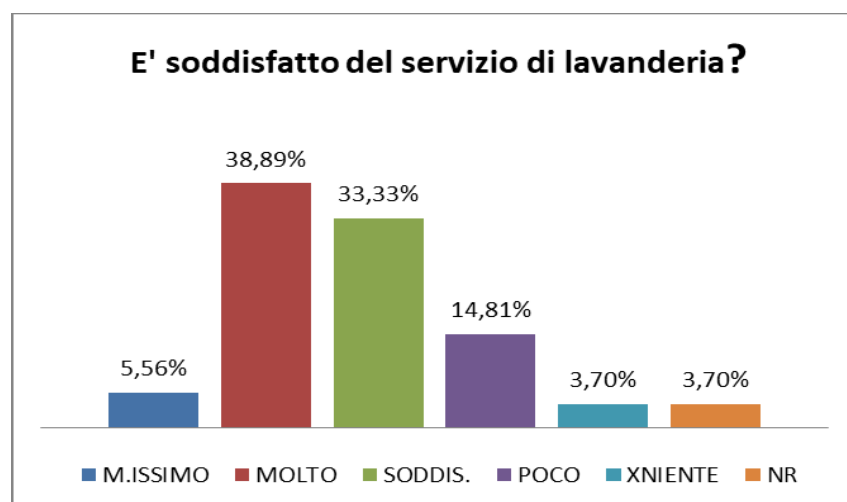
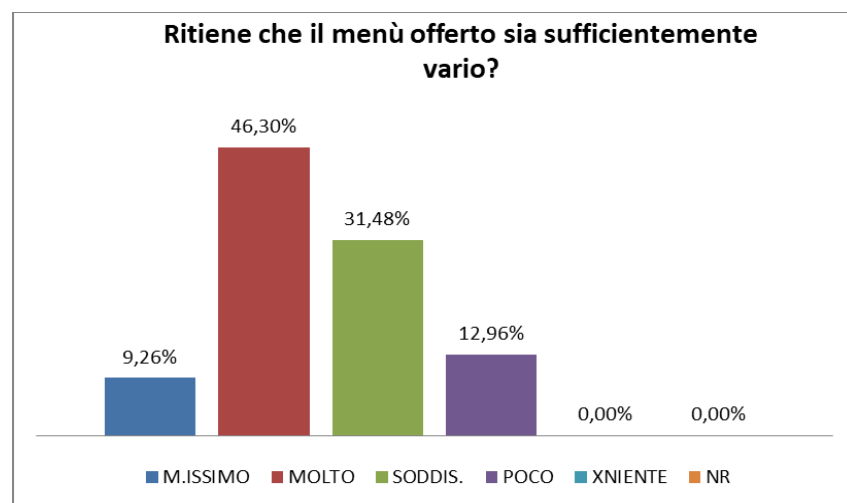
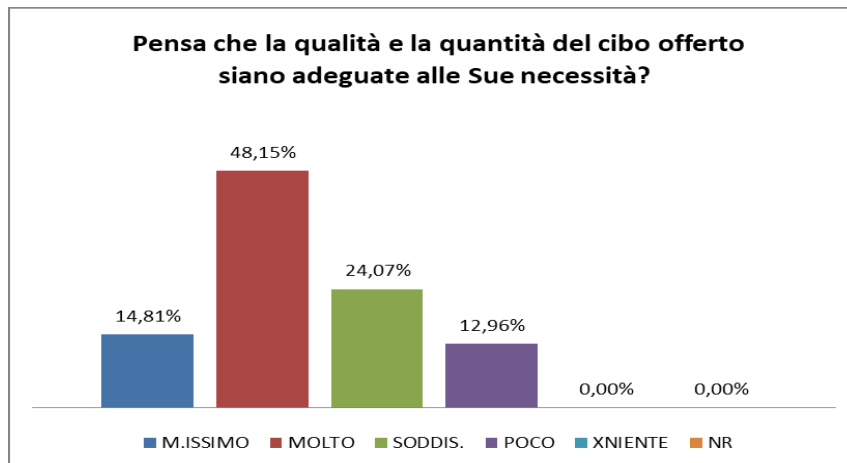
Si ritiene soddisfatto del servizio offerto dalla Logopedista?



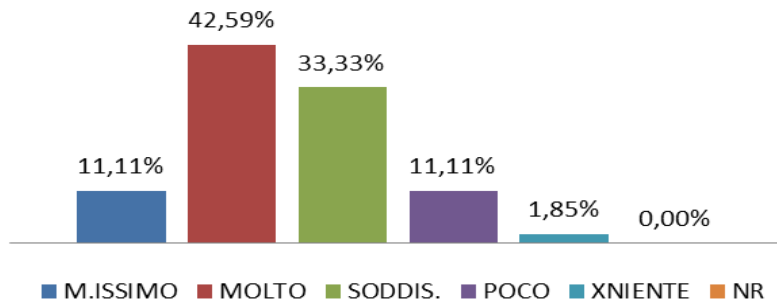
Si ritiene soddisfatto del servizio offerto dalla Psicologa?



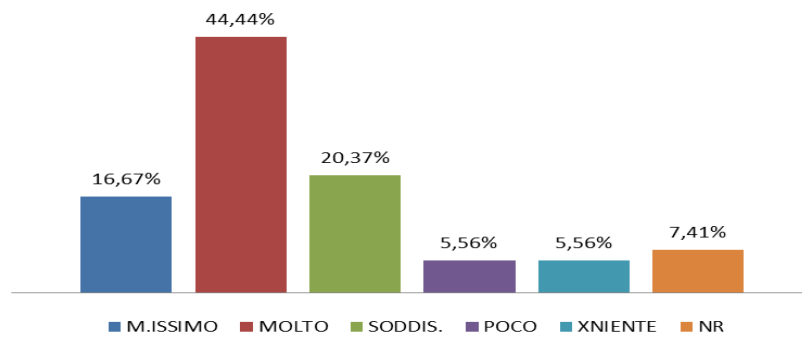
AREA 2 SERVIZIALBERGHIERI



E' soddisfatto del servizio di parrucchiera e pedicure?



E' soddisfatto del servizio Bar ?



AREA 3 SPAZI E AMBIENTI

