



RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI E LORO FAMILIARI DELLE CASE RESIDENZA AD ALTA INTENSITÀ ASSISTENZIALE

SINTESI DEI RISULTATI

Modena, settembre 2013

INDICE

	Pagina
INFORMAZIONI METODOLOGICHE	
• Universo di riferimento	3
• Numerosità campionaria	3
• Metodologia di rilevazione	3
• Data di realizzazione del sondaggio	3
• Riepilogo questionari validi	3
• Margine d'errore	3
CARATTERISTICHE DEL CAMPIONE	
• Caratteristiche socio-anagrafiche	4
INFORMAZIONI SUL QUESTIONARIO	
• Aree di indagine	6
SINTESI DELLE RISULTANZE	
• Attività Assistenziali	7
• Attività Sanitarie	9
• Attività di Animazione	11
• Attività Alberghiere	13
• Attività di relazione/informazione	15
• Valutazioni complessive	17

INFORMAZIONI METODOLOGICHE

Universo di riferimento	Ospiti delle tre Case Residenza ad Alta Intensità Assistenziale di Modena da almeno 30 giorni e loro familiari di riferimento - n° 106 (al 31 marzo 2013)
Numerosità campionaria	Non è stato estratto alcun campione. L'elenco degli ospiti da intervistare è stato redatto considerando le capacità relazionali e cognitive degli intervistati (n° 27 su 106). L'elenco dei familiari (n° 95 su 106) comprende tutti coloro che alla data del 31/03/2013 avevano effettuato almeno 4 visite alla struttura ed esclude gli amministratori di sostegno.
Metodologia di rilevazione	Interviste telefoniche - condotte dalla ditta MELA'S di Modena - su questionario strutturato Face to face - interviste condotte dalla ditta MELA'S di Modena (metodologia PAPI) - su questionario semistrutturato
Data di realizzazione sondaggio	Face to face: rilevazione effettuata dall'8 al 31 luglio 2013 Telefoniche: rilevazione effettuata da luglio a ottobre 2013

Riepilogo contatti FAMILIARI - interviste telefoniche	
Interviste previste	95
Totale rifiuti	10
Interviste realizzate	85
% rientri	89,47

Margine d'errore massimo	+/- 3,45
--------------------------	----------

Riepilogo contatti OSPITI- interviste face to face	
Interviste previste	27
Totale rifiuti	3
Interviste realizzate	24
% rientri	88,89

Margine d'errore massimo	+/- 6,67
--------------------------	----------

La metodologia utilizzata per le interviste rivolte ai familiari e agli ospiti è stata distinta in relazione alle diverse figure da intervistare.

Nel caso delle interviste rivolte ai familiari (telefoniche) è stato utilizzato un questionario strutturato dove ogni area di indagine comprendeva diverse domande specifiche oltre ad una domanda di soddisfazione e importanza complessiva. La metodologia è quella di una ricerca quantitativa.

Nel caso degli ospiti invece sono state svolte interviste face to face che presentavano più le caratteristiche di una ricerca qualitativa che quantitativa. Gli intervistatori avevano una traccia di conversazione da seguire all'interno della quale erano state inserite alcune domande la cui risposta prevedeva un voto su una scala da 1 a 10.

CARATTERISTICHE DEGLI OSPITI

Casa Residenza ad Alta Intensità Assistenziale

	n	%
Cialdini	9	37,5
9 Gennaio	2	8,3
Guicciardini	13	54,2
Totale	24	100

Genere

	n	%
Maschio	11	45,8
Femmina	13	54,2
Totale	24	100

Età

	n	%
64-79	12	50
80-93	12	50
Totale	24	100

Periodo di permanenza

	n	%
fino a 12 mesi	11	45,8
da 1 a 2 anni	6	25
oltre 2 anni	7	29,2
Totale	24	100

CARATTERISTICHE DEI FAMILIARI

Genere	n	%
Maschio	39	45,9
Femmina	46	54,1
Totale	85	100

Età Familiare	n	%
30-54	25	29,4
55-64	29	34,1
65-74	19	22,4
75 e oltre	12	14,1
Totale	85	100

Professione	n	%
Lavoratore autonomo	12	14,1
Lavoratore dipendente	25	29,4
Disoccupato/a	1	1,2
Casalinga/o	3	3,5
Pensionato/a	43	50,6
Altro non occupato	1	1,2
Totale	85	100

Titolo di studio	n	%
Fino a licenza elementare	23	27,1
Licenza media inferiore	22	25,9
Diploma di scuola professionale (2/3 anni)	6	7,1
Diploma di scuola media superiore/maturità (5 anni)	25	29,4
Laurea primo livello (3 anni)	2	2,4
Laurea magistrale (5 anni) o vecchio ordinamento	6	7,1
Specializzazione/dottorato di ricerca o superiore	1	1,2
Totale	85	100

Rapporto di parentela	n	%
figlio/figlia	44	51,8
coniuge	12	14,1
nipote	8	9,4
fratello/sorella	11	12,9
genitore	5	5,9
zio/a	1	1,2
genero/nuora	1	1,2
altro parente	3	3,5
Totale	85	100

Presenza del familiare	n	%
Quotidianamente	43	50,6
Qualche volta la settimana	35	41,2
Qualche volta al mese	6	7,1
In occasione di feste o altri incontri organizzati dalla struttura	1	1,2
Totale	85	100

INFORMAZIONI SUL QUESTIONARIO

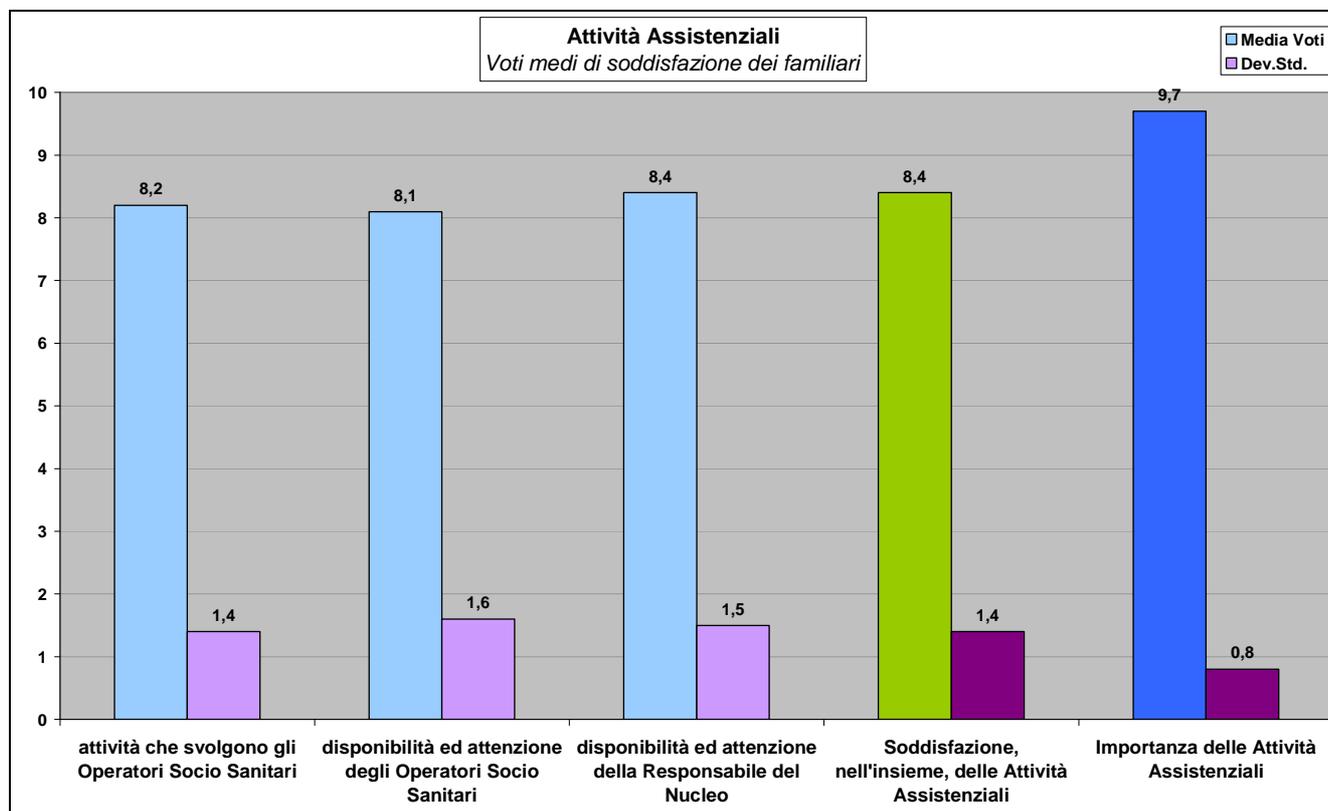
AREE D'INDAGINE
ATTIVITÀ ASSISTENZIALI
ATTIVITÀ SANITARIE
ATTIVITÀ DI ANIMAZIONE
ATTIVITÀ ALBERGHIERE
ATTIVITÀ DI RELAZIONE/INFORMAZIONE
VALUTAZIONI COMPLESSIVE

ATTIVITÀ ASSISTENZIALI

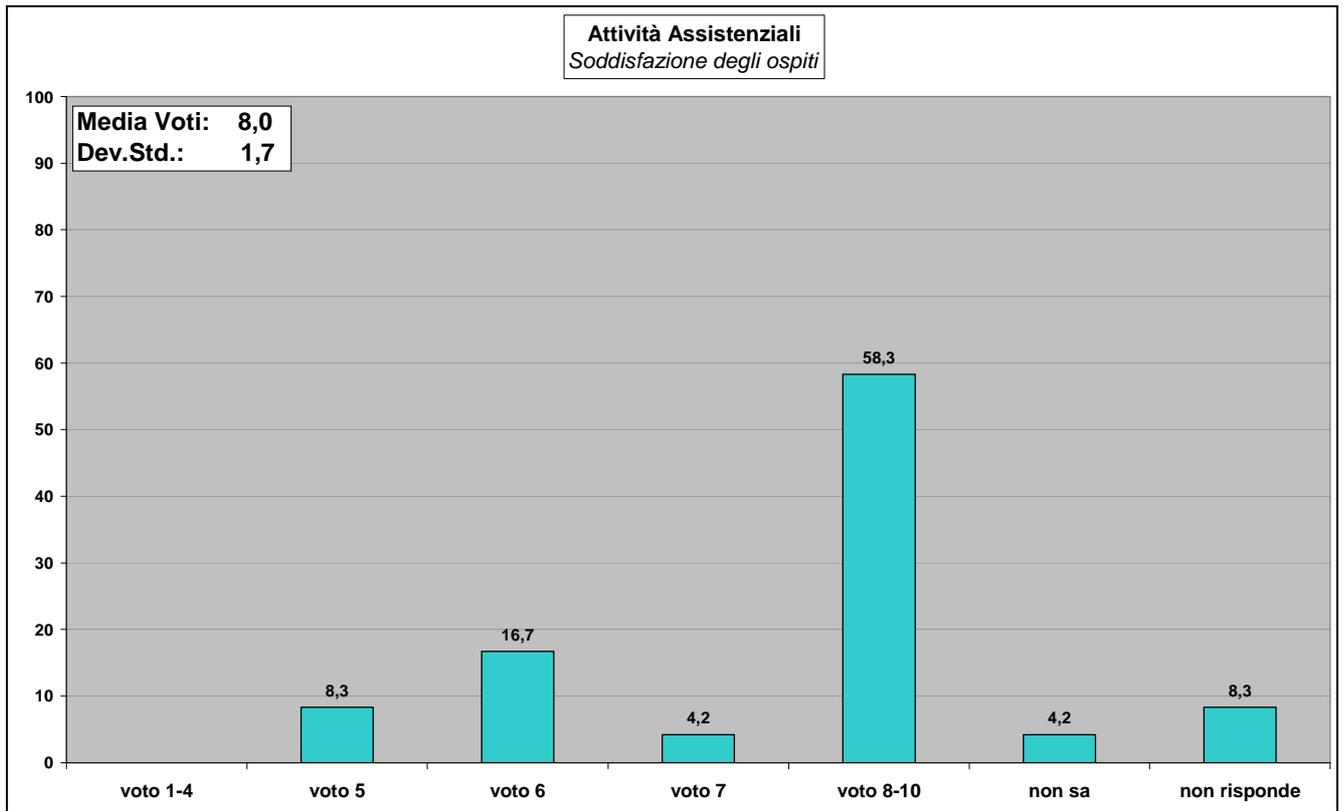
Tra i familiari, le attività assistenziali registrano una valutazione positiva, con voti medi tutti superiori all'8. L'aspetto migliore risulta la *disponibilità ed attenzione della Responsabile del Nucleo* (voto medio 8,4) seguito dalle *attività che svolgono gli Operatori Socio Sanitari* e dalla *disponibilità ed attenzione* degli stessi con voti medi rispettivamente di 8,2 e 8,1.

Il voto medio complessivo alle attività assistenziali è pari a 8,4 ed è superiore alla media dei singoli fattori esaminati. Si nota inoltre per questa domanda una buona omogeneità delle risposte con una deviazione standard di 1,4.

Lo scarto tra soddisfazione ed importanza delle attività assistenziali è di 1,3 rispetto alle due medie.

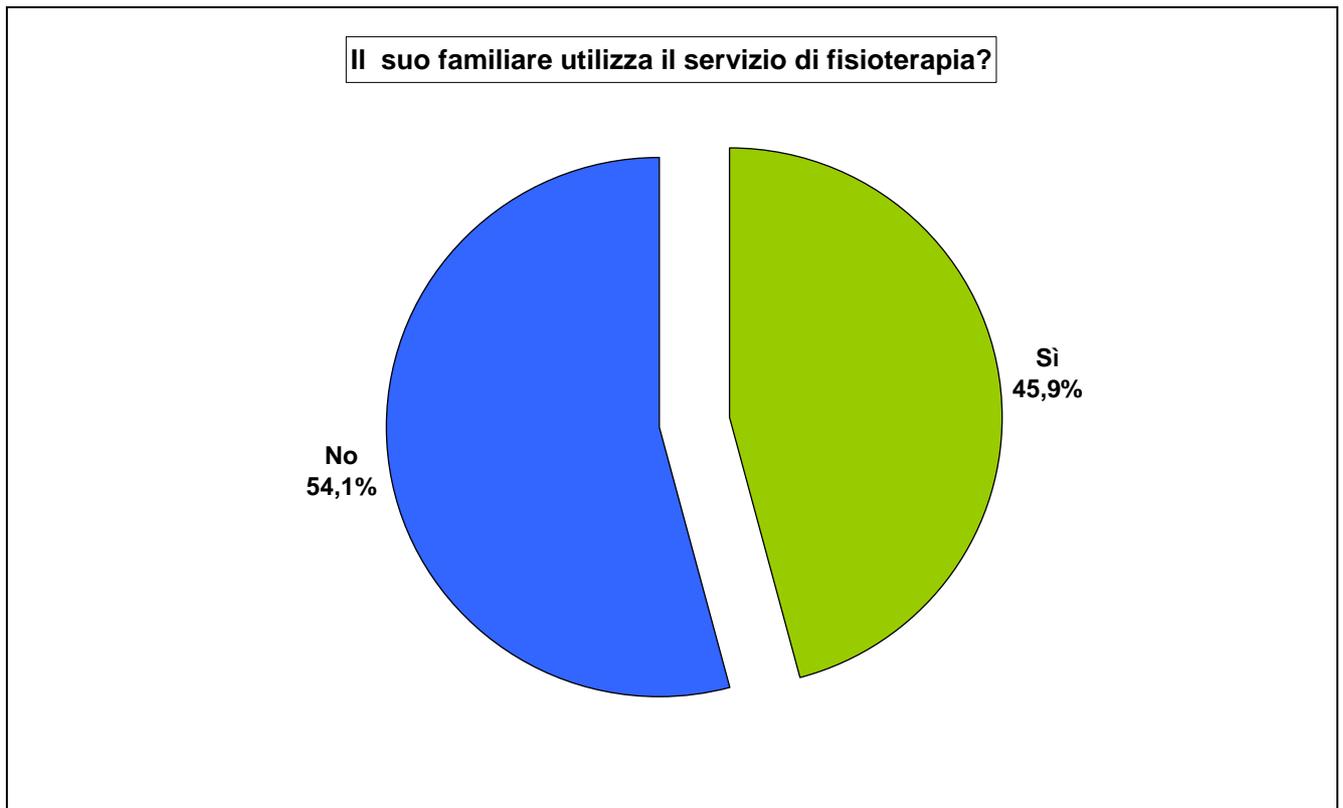


Gli ospiti indicano un voto medio di soddisfazione inferiore a quello dei propri familiari e pari a 8,0, ma sempre con un'alta concentrazione di voti fra l'8 e il 10 (58,3% degli intervistati). Solo l'8,3% degli ospiti intervistati assegna voto 5 alle attività assistenziali, mentre il 16,7 assegna voto 6 e il 4,2% voto 7 al servizio. Il 12,5% non sa o non risponde a questa domanda.



ATTIVITA' SANITARIE

Fra coloro che hanno un familiare residente in Casa Residenza ad Alta Intensità Assistenziale, solo il 45,9% dichiara di utilizzare il servizio di fisioterapia.

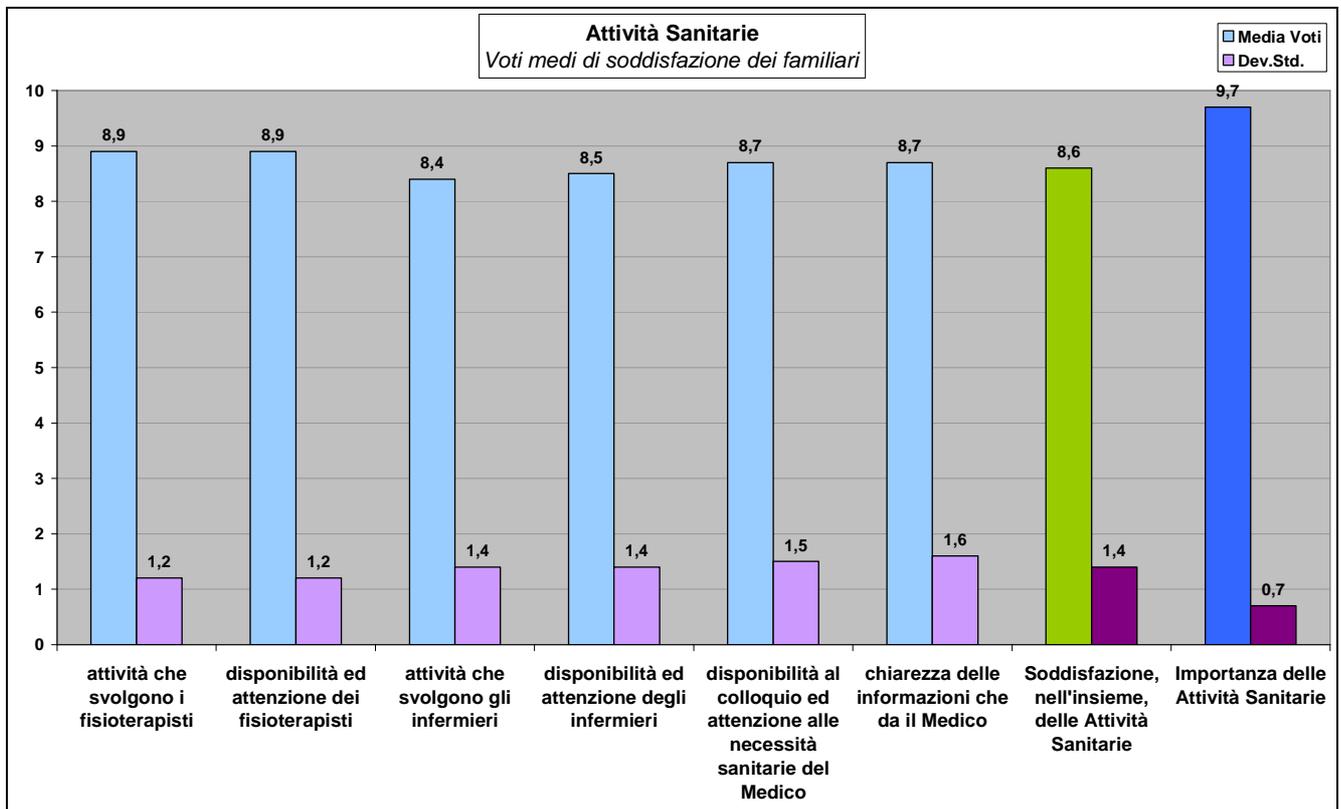


Fra coloro i cui familiari utilizzano il servizio di fisioterapia, si registra un'alta soddisfazione verso i fisioterapisti sia per le *attività che svolgono* che per la *disponibilità ed attenzione* con voti medi di soddisfazione pari a 8,9. Seguono, con voto di soddisfazione di 8,7 la *disponibilità al colloquio ed attenzione alle necessità sanitarie del Medico* e la *chiarezza delle informazioni che dà il Medico*.

Infine, la *disponibilità ed attenzione degli infermieri* e le *attività che svolgono gli infermieri*, presentano voti medi di soddisfazione rispettivamente di 8,5 e 8,4.

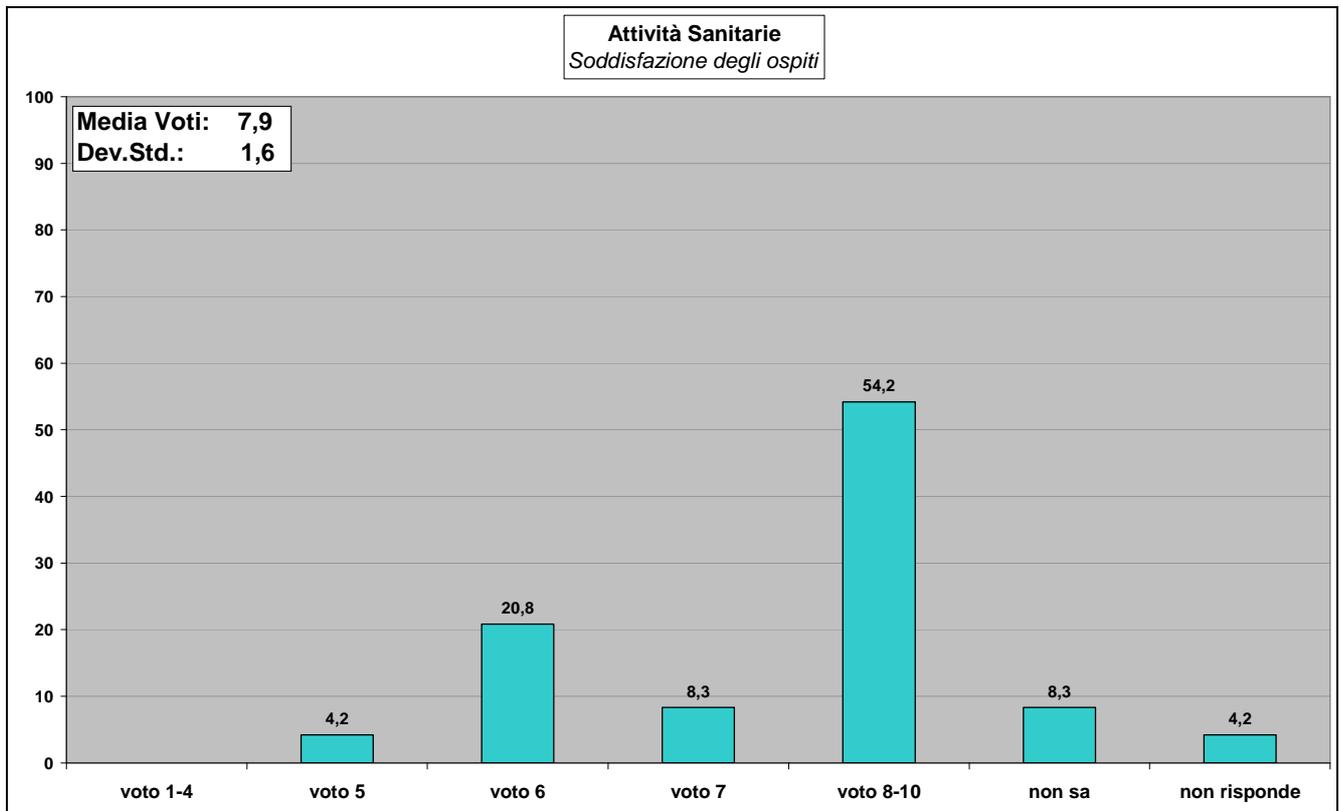
Le attività sanitarie nel complesso (attività degli infermieri e del medico oltre alle attività fisioterapiche) registrano un grado di soddisfazione pari a 8,6 di voto medio e abbastanza omogeneo fra gli intervistati, con una deviazione standard a 1,4.

Lo scarto tra il voto medio di soddisfazione e quello di importanza è di 1,1.



Il voto medio di soddisfazione degli utenti è di 0,7 punti inferiore a quello dei propri familiari e pari a 7,9 con una percentuale del 54,2% di voti compresi fra l'8 e il 10.

Il 4,2% degli ospiti assegna alle attività sanitarie un voto insufficiente e pari a 5 mentre il 29,1% assegna voto 6 o 7. Restano invariati invece, rispetto alla domanda precedente, coloro che non sanno o non rispondono, assestandosi sul 12,5% di risposte.



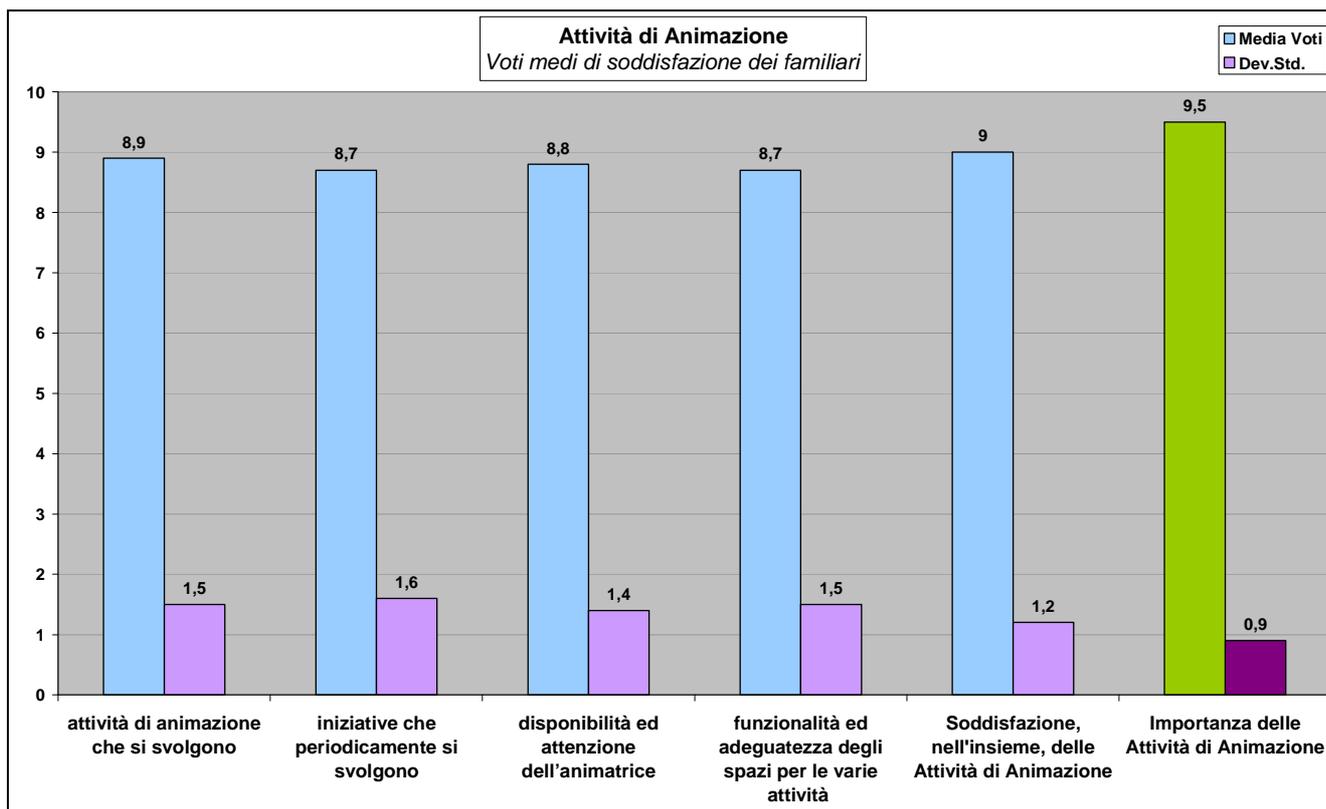
ATTIVITA' DI ANIMAZIONE

Le attività di animazione registrano in tutti gli aspetti voti medi dei familiari superiori all'8,5 e abbastanza omogenei, con deviazioni standard comprese fra 1,2 e 1,6.

Gli aspetti che risultano maggiormente graditi sono le *attività che si svolgono* (voto medio 8,9) e la *disponibilità ed attenzione dell'animatrice* (voto medio di 8,8). Seguono le *iniziative che periodicamente si svolgono* e la *funzionalità ed adeguatezza degli spazi per le varie attività*, entrambe con voto medio di 8,7.

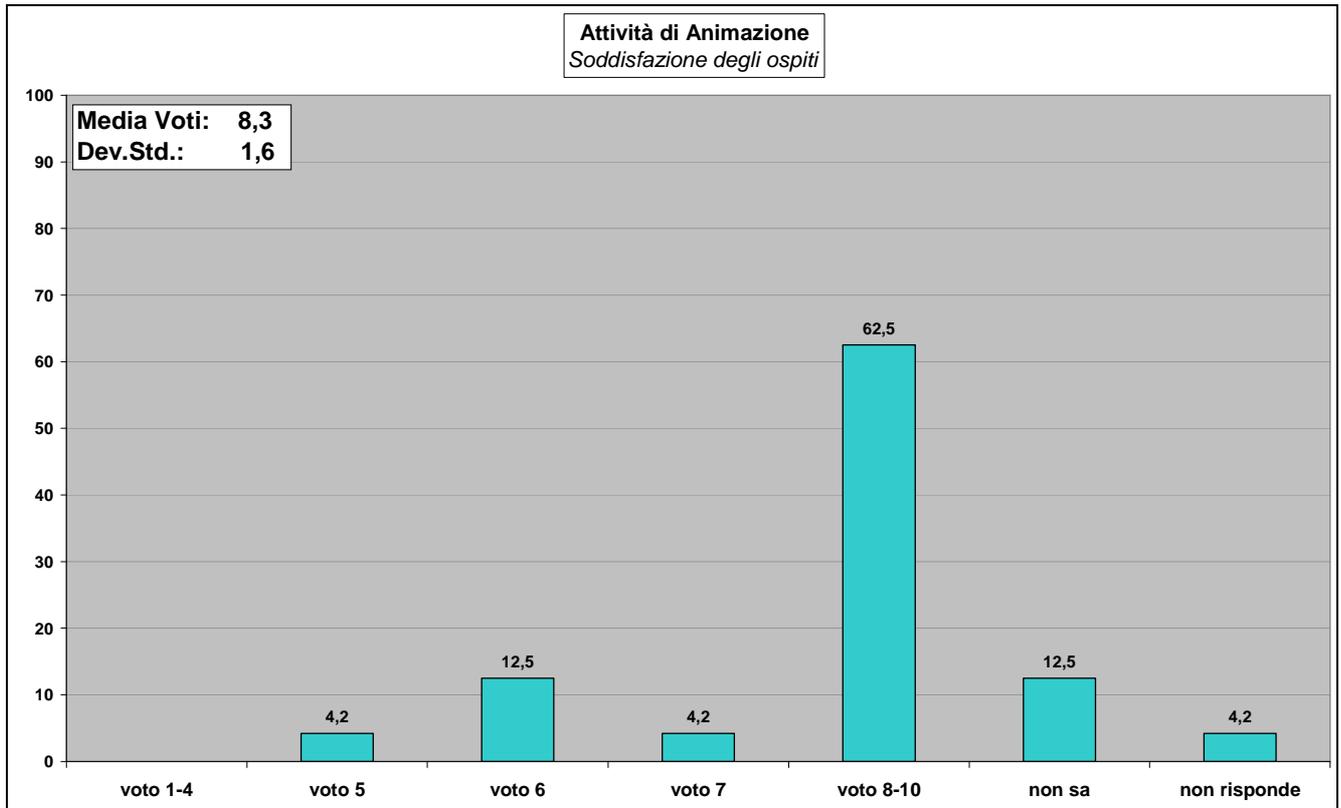
Il voto medio di soddisfazione complessiva è superiore alla media dei singoli aspetti, assestandosi su un voto medio di 9 con una deviazione standard di 1,2 a sottolineare una buona omogeneità dei voti dati.

Lo scarto con l'importanza attribuita a questo servizio è di 0,5 nei due voti medi.



Anche fra gli ospiti si rileva una soddisfazione alta, pari a 8,3 ma di 0,7 punti inferiore a quella dei propri familiari. Il 62,5% assegna un voto fra l'8 e il 10, mentre il 12,5% e il 4,2% assegna voto rispettivamente 6 e 7. Solo il 4,2% degli ospiti intervistati assegna un'insufficienza (voto 5) a questa attività.

Aumentano rispetto alla domanda precedente le risposte *non sa* o *non risponde* (16,7%).



ATTIVITA' ALBERGHIERE

Il servizio di attività alberghiera si compone di diversi aspetti, ognuno con un grado di soddisfazione differente.

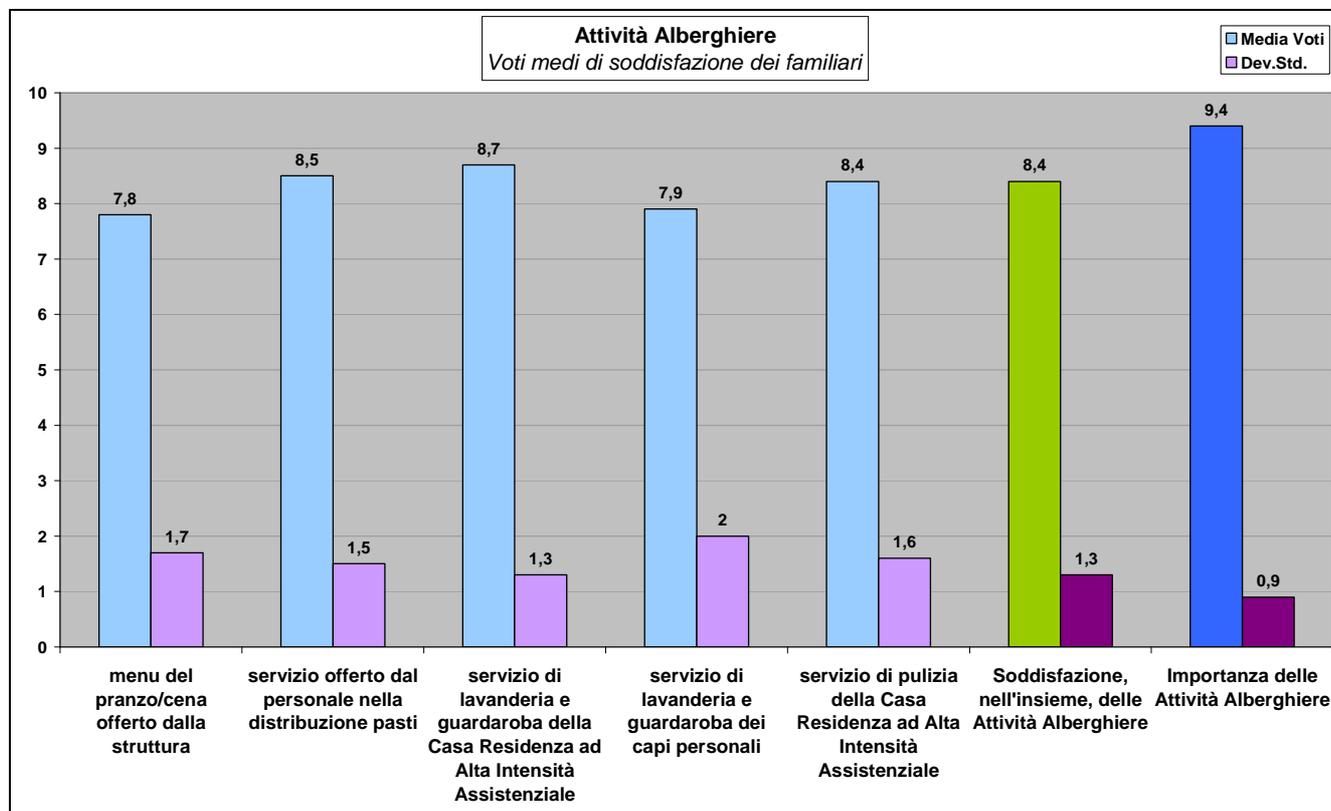
Andando in ordine crescente di soddisfazione, si osserva che gli aspetti meno graditi fra i familiari degli ospiti sono il *menu del pranzo/cena offerto dalla struttura* e il *servizio di lavanderia e guardaroba dei capi personali*, con voti medi rispettivamente di 7,8 e 7,9. Le deviazioni standard di queste due voci sono le più alte e sono rispettivamente di 1,7 e 2, ad indicare una disomogeneità delle risposte date.

Segue con una soddisfazione superiore all'8, il *servizio offerto dal personale al momento della distribuzione dei pasti* e il *servizio di pulizia della Casa Residenza ad Alta Intensità Assistenziale*, con medie voto di 8,4 e 8,5 rispettivamente. Le deviazioni standard per queste due voci sono di 1,5 e 1,6

Chiude con il voto di soddisfazione maggiore, il *servizio di lavanderia e di guardaroba della Casa Residenza ad Alta Intensità Assistenziale*, con voto medio di 8,7.

Il voto medio complessivo alle attività alberghiere è di poco superiore alla media dei voti dati agli aspetti sopra elencati e risulta pari a 8,4 con una buona omogeneità fra le interviste (deviazione standard di 1,3).

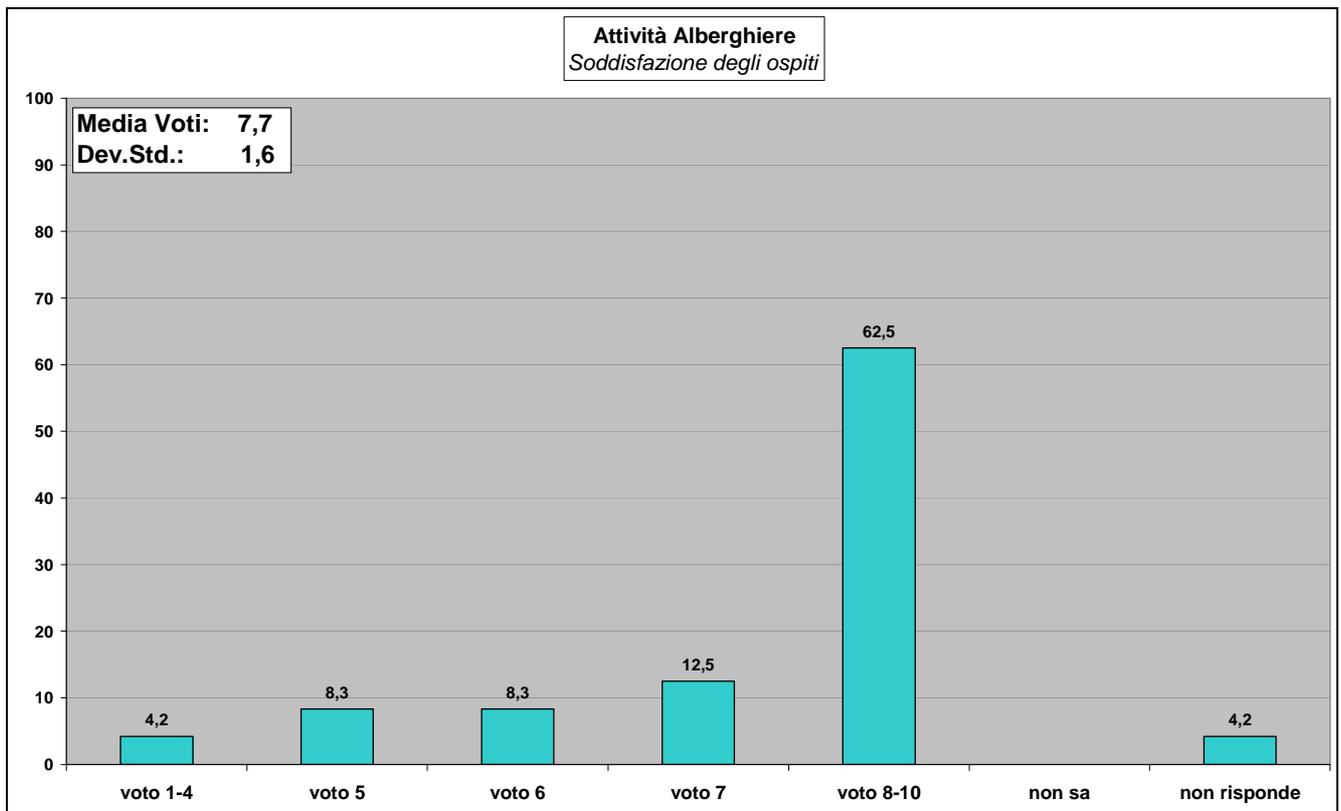
Lo scarto con l'importanza attribuita a questo servizio è di 1 nei due voti medi.



Anche per le attività alberghiere il voto medio di soddisfazione degli ospiti risulta inferiore a quello dei propri familiari (voto medio 7,7) con un'alta percentuale - il 62,5% delle interviste - di voti compresi fra l'8 e il 10.

Calano le non risposte assestandosi per questa domanda sul 4,2%.

I voti insufficienti risultano pari al 12,5%.



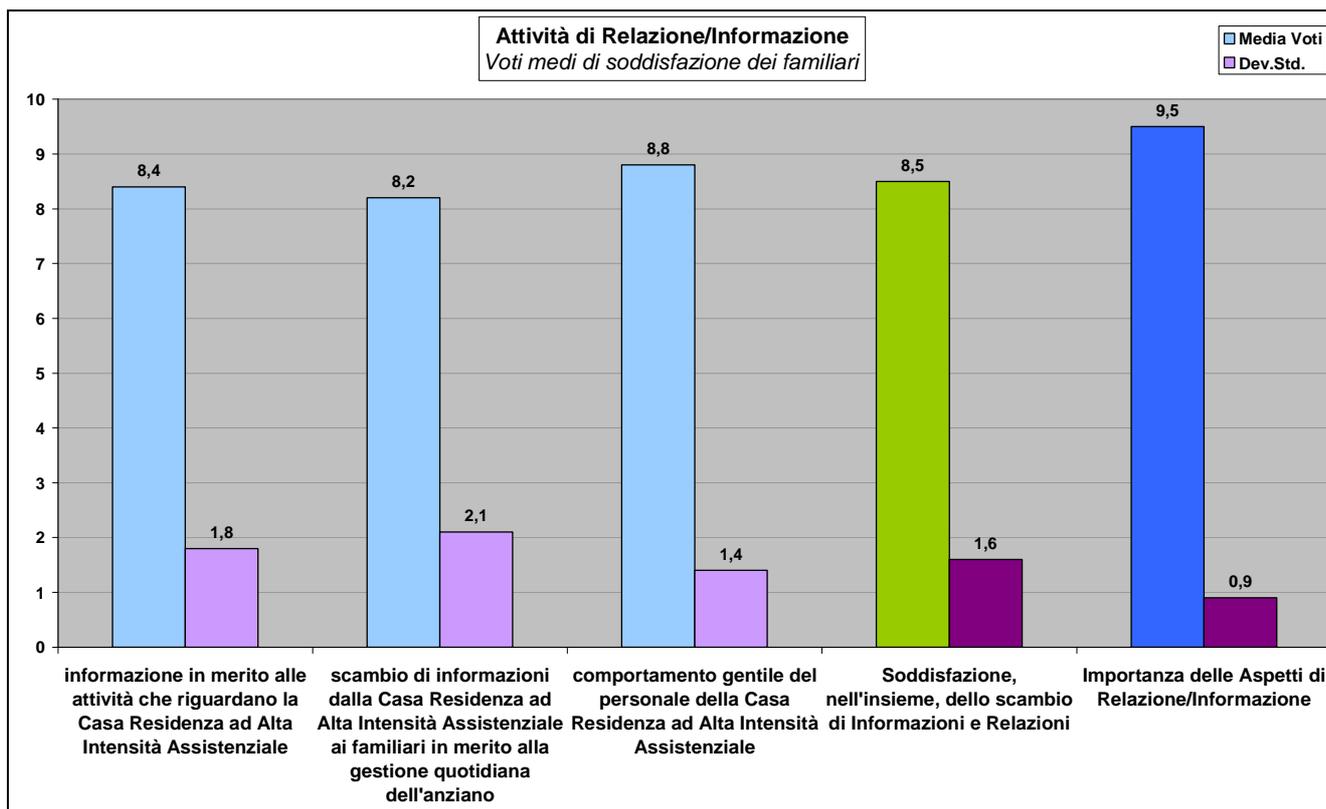
ATTIVITA' DI RELAZIONE/INFORMAZIONE

L'attività di relazione/informazione registra un voto medio complessivo di 8,5.

Questa attività si compone di tre aspetti specifici fra i quali quello che evidenzia la soddisfazione maggiore è il *comportamento gentile del personale della Casa Residenza ad Alta Intensità Assistenziale* con voto medio di 8,8; segue *l'informazione in merito alle attività che riguardano la Casa Residenza ad Alta Intensità Assistenziale* (8,4 di voto medio). Infine l'aspetto con voto medio inferiore – ma comunque alto e pari a 8,2 – è *lo scambio di informazioni dalla Casa Residenza ad Alta Intensità Assistenziale ai familiari in merito alla gestione quotidiana dell'anziano.*

Le deviazioni standard risultano comprese fra 1,4 e 2,1 ad indicare una discreta omogeneità fra le risposte, anche se inferiore rispetto a quella delle domande precedenti.

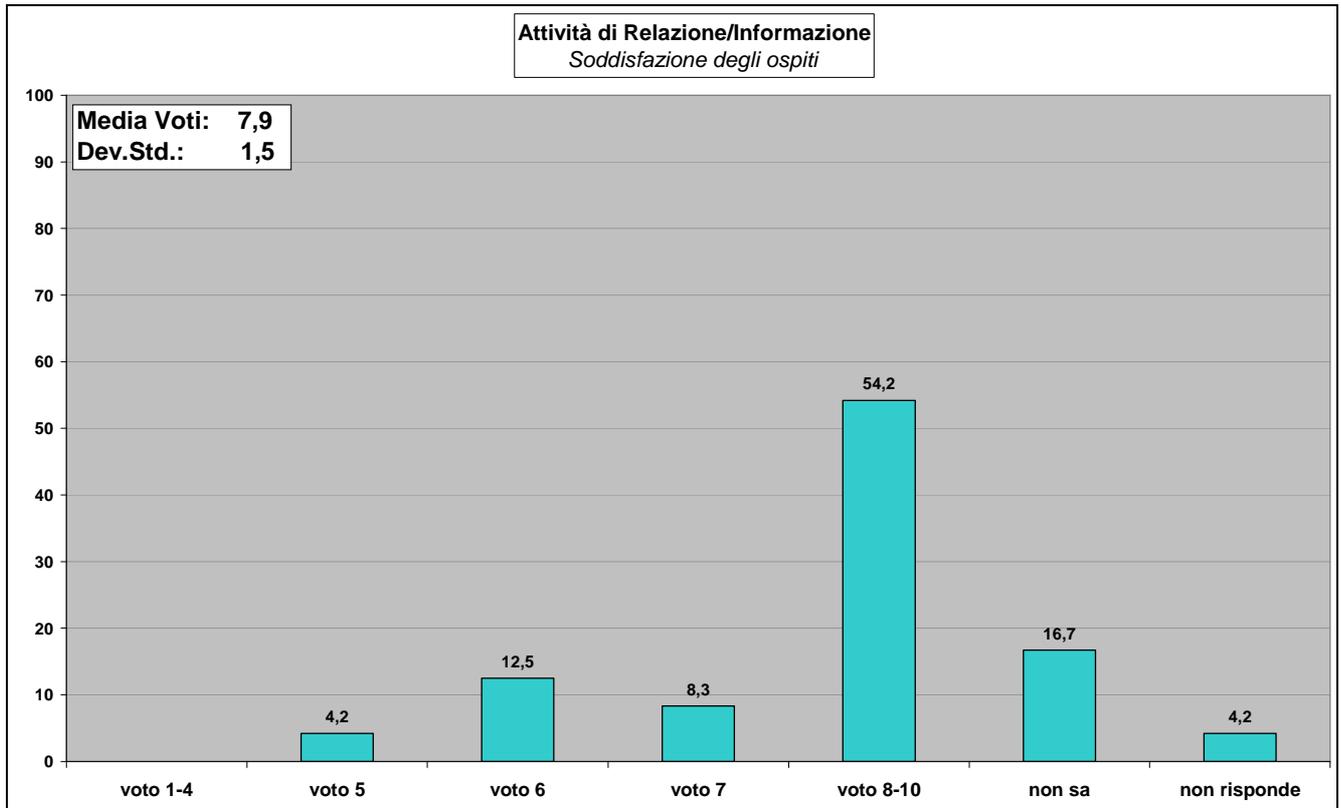
Lo scarto tra soddisfazione ed importanza (voti medi) è di 1,0.



Il voto medio di soddisfazione fra gli ospiti per le attività di relazione/informazione risulta, come per le domande precedenti, inferiore a quello dato dai familiari e pari a 7,9.

La percentuale di voti fra l'8 e il 10 è del 54,2% mentre le insufficienze sono di poco superiori al 4% (4,2% degli intervistati). Poco meno del 21% degli intervistati assegna voti fra il 6 e il 7.

Aumentano nuovamente le non risposte superando il 20%.

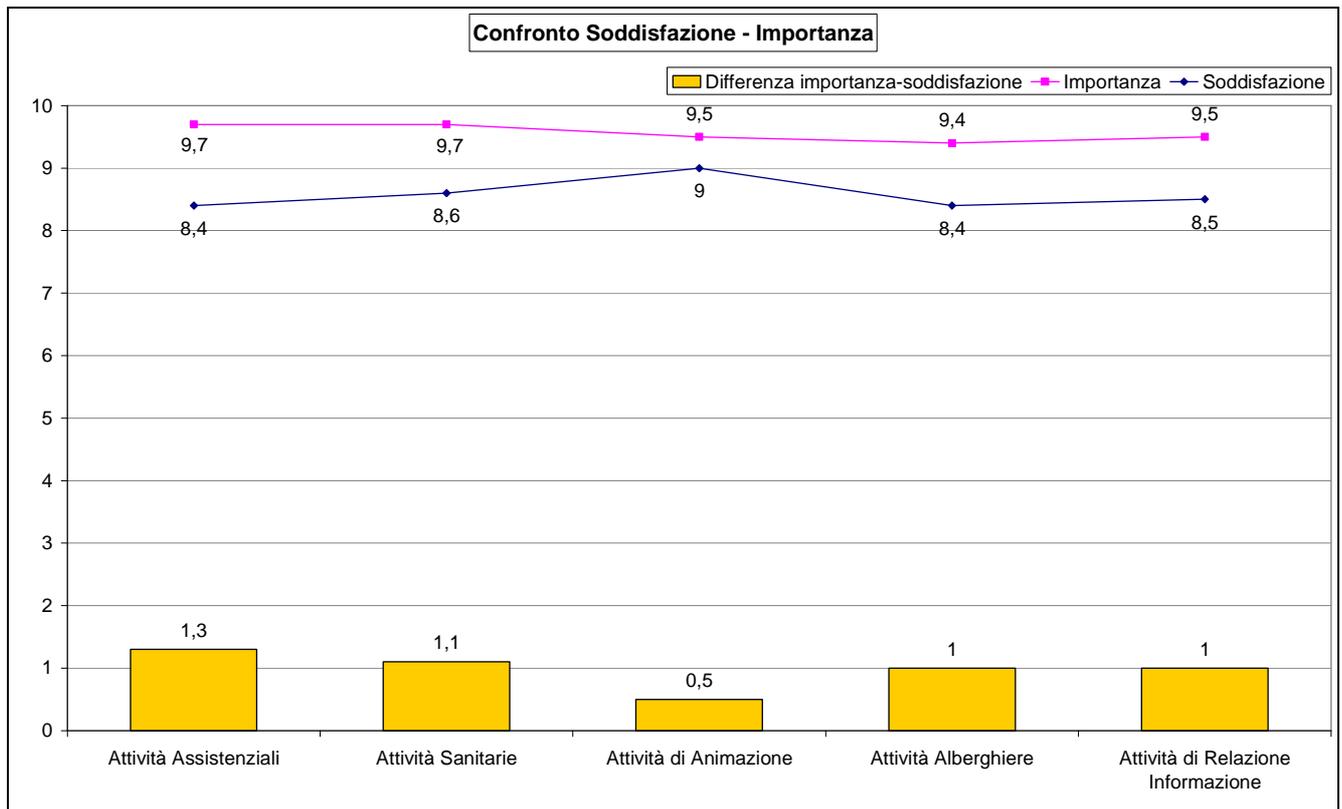


VALUTAZIONI COMPLESSIVE

Per macrofattori (il raggruppamento di alcuni aspetti esaminati, parte di una stessa tematica) è stato anche rilevato il grado di importanza attribuito dai familiari degli ospiti in Casa Residenza ad Alta Intensità Assistenziale, così come riportato in precedenza.

Lo scarto tra importanza e soddisfazione evidenzia le possibili aree di miglioramento che qui vengono meglio evidenziate.

Lo scarto più rilevante riguarda le *attività assistenziali* e le *attività sanitarie* con una differenza di 1,3 e 1,1 punti rispettivamente. Seguono, con differenze di 1 punto, le *attività alberghiere* e le *attività di relazione-informazione*. L'aspetto che presenta differenza minore è costituito dalle *attività di animazione* con una differenza di 0,5 punti.

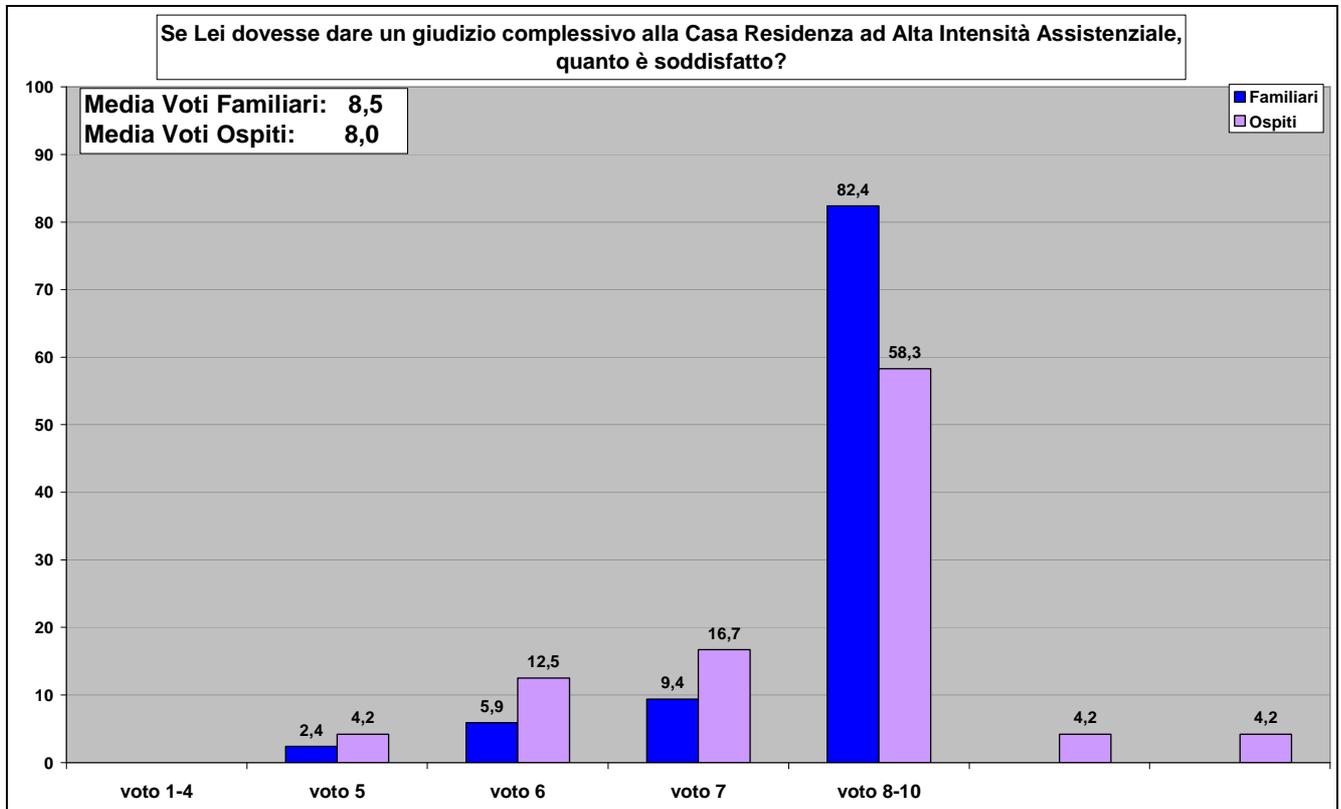


Il voto complessivo alle Case Residenza di Modena si attesta su una media voto di 8,5 per i familiari e 8,0 per gli ospiti.

Il voto medio dei familiari è frutto di giudizi molto omogenei fra loro con percentuale prossima all'80% di voti compresi fra l'8 e il 10. Gli ospiti si distribuiscono con maggiore disomogeneità fra i voti con il 58,3% di voti compresi fra l'8 e il 10.

I voti insufficienti sono inferiori per entrambi al 5%.

Si osserva inoltre che i familiari hanno tutti espresso un proprio giudizio mentre fra gli ospiti si trova un 8,4% di non sa/non risponde.



Alla richiesta di indicare se il servizio ricevuto corrisponde alle proprie aspettative, gli intervistati hanno così risposto:

- il 49,4% dei familiari e il 37,5% degli ospiti dichiara di ricevere un servizio migliore di quello che si aspettava;
- il 35,3% dei familiari e il 45,8% degli ospiti ritiene che il servizio ricevuto rappresenti le proprie aspettative
- le percentuali di delusi sono pari all'11,8% dei familiari e al 4,2% degli ospiti intervistati;
- il 3,5% dei familiari e il 12,5% degli ospiti non risponde a questa domanda.

