



RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI DELLE CASE RESIDENZA E LORO FAMILIARI

SINTESI DEI RISULTATI

Modena, settembre 2013

	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 di una delle 11 Case Residenza di Modena da almeno 30 giorni e loro familiari di riferimento - n° 706 (al 31 marzo 2013)
Numerosità campionaria	Non è stato estratto nessun campione. L'elenco degli ospiti da intervistare è stato redatto considerando le capacità relazionali e cognitive degli intervistati (n° 269 su 706). L'elenco dei familiari (n°583 su 706) 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	Telefoniche - interviste condotte dalla ditta MELA'S di Modena (metodologia CATI); Questionario strutturato Face to face - interviste condotte dalla ditta MELA'S di Modena (metodologia PAPI); Traccia di conversazione con l'inserimento di domande di soddisfazione
Data di realizzazione sondaggio	metodologia PAPI: rilevazione effettuata dall'8 al 31 luglio 2013 metodologia CATI: rilevazione effettuata da luglio a ottobre 2013

Riepilogo contatti FAMILIARI - interviste telefoniche	
Interviste previste	583
Totale rifiuti	41
Interviste realizzate	542
% rientri	93,14

Margine d'errore massimo	+/- 1,12
--------------------------	----------

Riepilogo contatti OSPITI- interviste face to face	
Interviste previste	269
Totale rifiuti	24
Interviste realizzate	245
% rientri	91,08

Margine d'errore massimo	+/- 1,87
--------------------------	----------

La metodologia utilizzata per le interviste rivolte ai familiari e agli ospiti è stata distinta per ragioni di disponibilità delle due 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 rispecchia quindi 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 specifiche di soddisfazione la cui risposta prevedeva un voto da 1 (per niente soddisfatto) a 10 (molto soddisfatto).

CARATTERISTICHE DEGLI OSPITI

Interviste ai familiari

dati ospiti

Casa Residenza

	n	%
Vignolese	56	10,3
S.Giovanni Bosco	58	10,7
Cialdini	24	4,4
Ramazzini	57	10,5
Casa delle Gioia e del Sole	69	12,7
Villa Parco	50	9,2
Villa Regina	51	9,4
Villa Margherita	44	8,1
Ducale 1	58	10,7
Ducale 2	38	7
Ducale 3	37	6,8
Totale	542	100

Genere ospite

	n	%
Maschio	134	24,7
Femmina	408	75,3
Totale	542	100

Età Ospite

	n	%
40-74	65	12
75-84	138	25,5
85-90	177	32,7
91-105	162	29,9
Non risponde	0	0
Totale	542	100

Periodo di permanenza

	n	%
fino a 12 mesi	131	24,2
da 1 a 2 anni	123	22,7
oltre 2 anni	288	53,1
Totale	542	100

Interviste agli utenti

Casa Residenza

	n	%
Vignolese	14	5,7
S.Giovanni Bosco	23	9,4
Cialdini	18	7,3
Ramazzini	33	13,5
Casa delle Gioia e del Sole	24	9,8
Villa Parco	26	10,6
Villa Regina	34	13,9
Villa Margherita	22	9
Ducale 1	22	9
Ducale 2	18	7,3
Ducale 3	11	4,5
Totale	245	100

Genere ospite

	n	%
Maschio	70	28,6
Femmina	175	71,4
Totale	245	100

Età Ospite

	n	%
44-74	57	23,3
75-84	69	28,2
85-90	62	25,3
91-100	54	22
Non risponde	3	1,2
Totale	245	100

Periodo di permanenza

	n	%
fino a 12 mesi	76	31
da 1 a 2 anni	51	20,8
oltre 2 anni	113	46,1
non risponde	5	2
Totale	245	100

CARATTERISTICHE DEI FAMILIARI

dati familiari

Genere

	n	%
Maschio	217	40
Femmina	325	60
Totale	542	100

Età

	n	%
25-54	126	23,2
55-64	175	32,3
65-74	159	29,3
75 e oltre	82	15,1
Totale	542	100

Professione

	n	%
Lavoratore autonomo	50	9,2
Lavoratore dipendente	138	25,5
Precario (a tempo determinato, a chiamata, a progetto, ecc)	3	0,6
Disoccupato/a	13	2,4
Casalingo/o	40	7,4
Pensionato/a	294	54,2
Altro non occupato	3	0,6
Preferisco non rispondere	1	0,2
Totale	542	100

Titolo di studio

	n	%
Fino a licenza elementare	98	18,1
Licenza media inferiore	135	24,9
Diploma di scuola professionale (2/3 anni)	50	9,2
Diploma di scuola media superiore/maturità (5 anni)	193	35,6
Laurea primo livello (3 anni)	1	0,2
Laurea magistrale (5 anni) o vecchio ordinamento	57	10,5
Specializzazione/dottorato di ricerca o superiore	8	1,5
Totale	542	100

Rapporto di parentela

	n	%
figlio/figlia	266	49,1
coniuge	30	5,5
nipote	107	19,7
fratello/sorella	68	12,5
genitore	3	0,6
zio/a	12	2,2
genero/nuora	24	4,4
altro parente	30	5,5
non risponde	2	0,4
Totale	542	100

Presenza del familiare

	n	%
Quotidianamente	142	26,2
Qualche volta la settimana	317	58,5
Qualche volta al mese	78	14,4
In occasione di feste o altri incontri organizzati	2	0,4
Ha contatti telefonici periodici	2	0,4
Non risponde	1	0,2
Totale	542	100

INFORMAZIONI SUL QUESTIONARIO

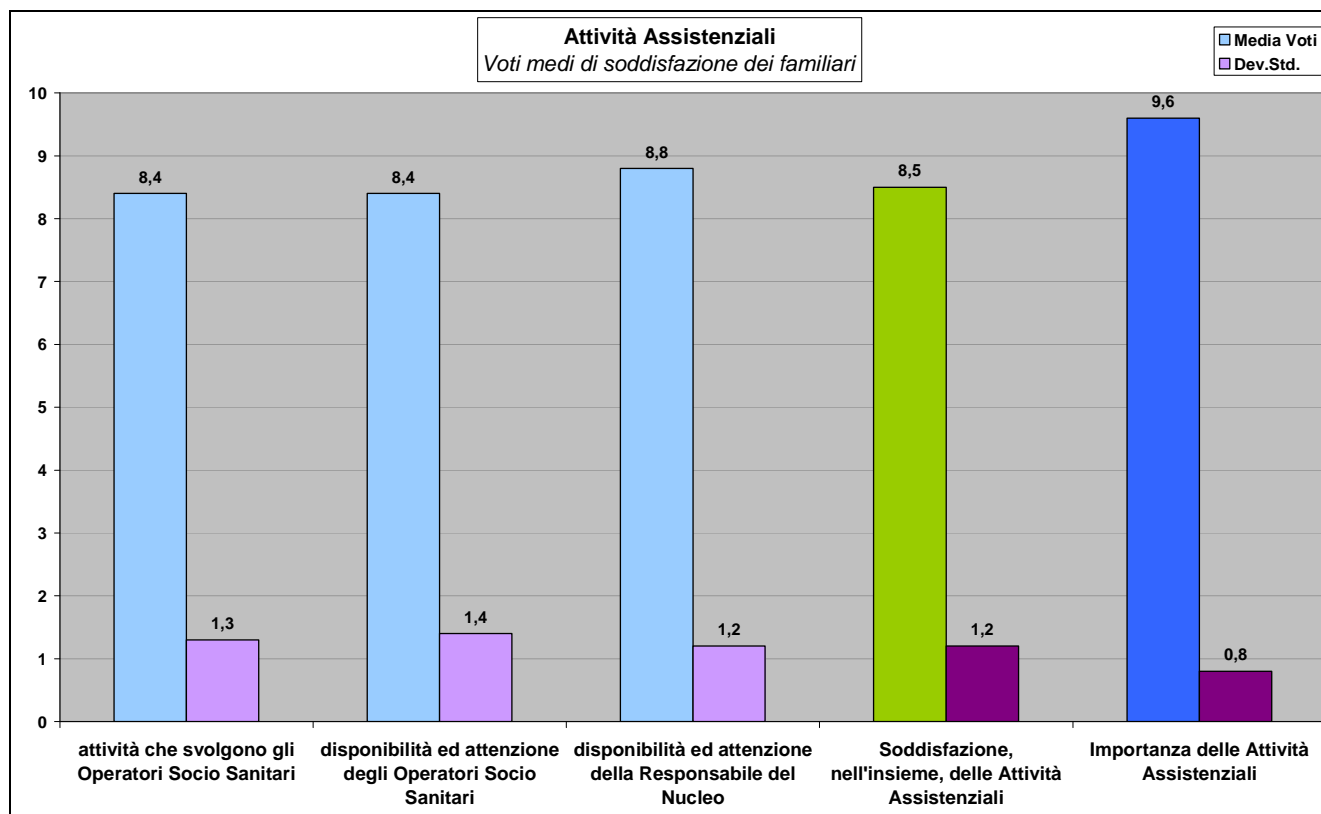
AREE D'INDAGINE
ATTIVITÀ ASSISTENZIALI
ATTIVITÀ SANITARIE
ATTIVITÀ DI ANIMAZIONE
ATTIVITÀ ALBERGHIERE
ATTIVITÀ DI RELAZIONE/INFORMAZIONE
VALUTAZIONI COMPLESSIVE

ATTIVITÀ ASSISTENZIALI

Tra i familiari, le attività assistenziali registrano una valutazione nel complesso positiva: l'aspetto migliore risulta la *disponibilità ed attenzione della Responsabile del Nucleo* (voto medio 8,8) seguito, a pari merito, dalle *attività che svolgono gli Operatori Socio Sanitari* e dalla *disponibilità ed attenzione* degli stessi (voto medio 8,4).

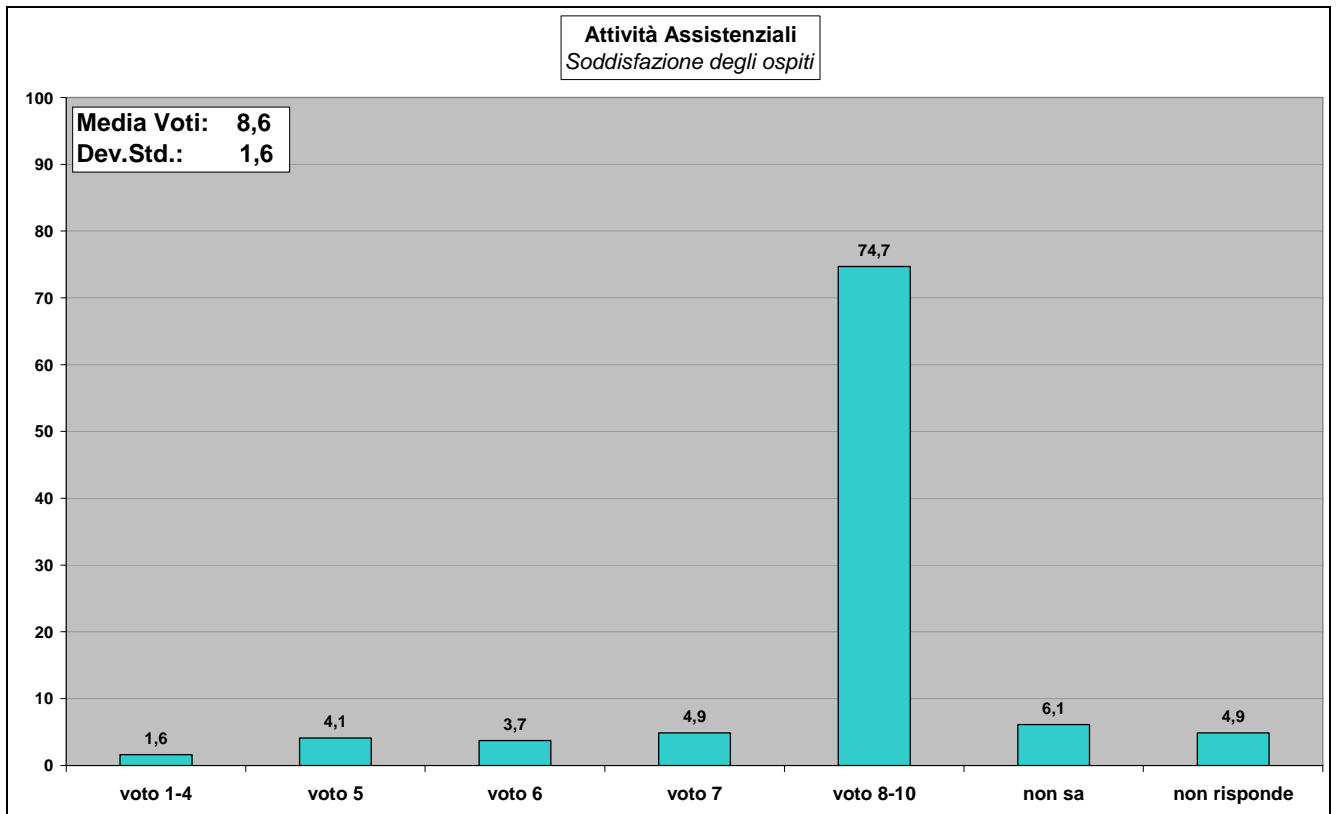
Il voto medio complessivo alle attività assistenziali è pari a 8,5 ed è molto vicino alla media dei singoli fattori esaminati. Si nota inoltre per questa domanda una buona omogeneità delle risposte con una deviazione standard di 1,2.

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



Gli ospiti esprimono un voto medio di soddisfazione di poco superiore a quello dei propri familiari e pari a 8,6, con un'alta concentrazione di voti fra l'8 e il 10 (74,7% degli intervistati).

Solo il 5,7% degli intervistati assegna a queste attività un voto insufficiente, mentre il 10,9% non sa o non risponde a questa domanda.



ATTIVITA' SANITARIE

Fra coloro che hanno un familiare residente in Casa Residenza, solo il 40,4% dichiara di utilizzare il servizio di fisioterapia.

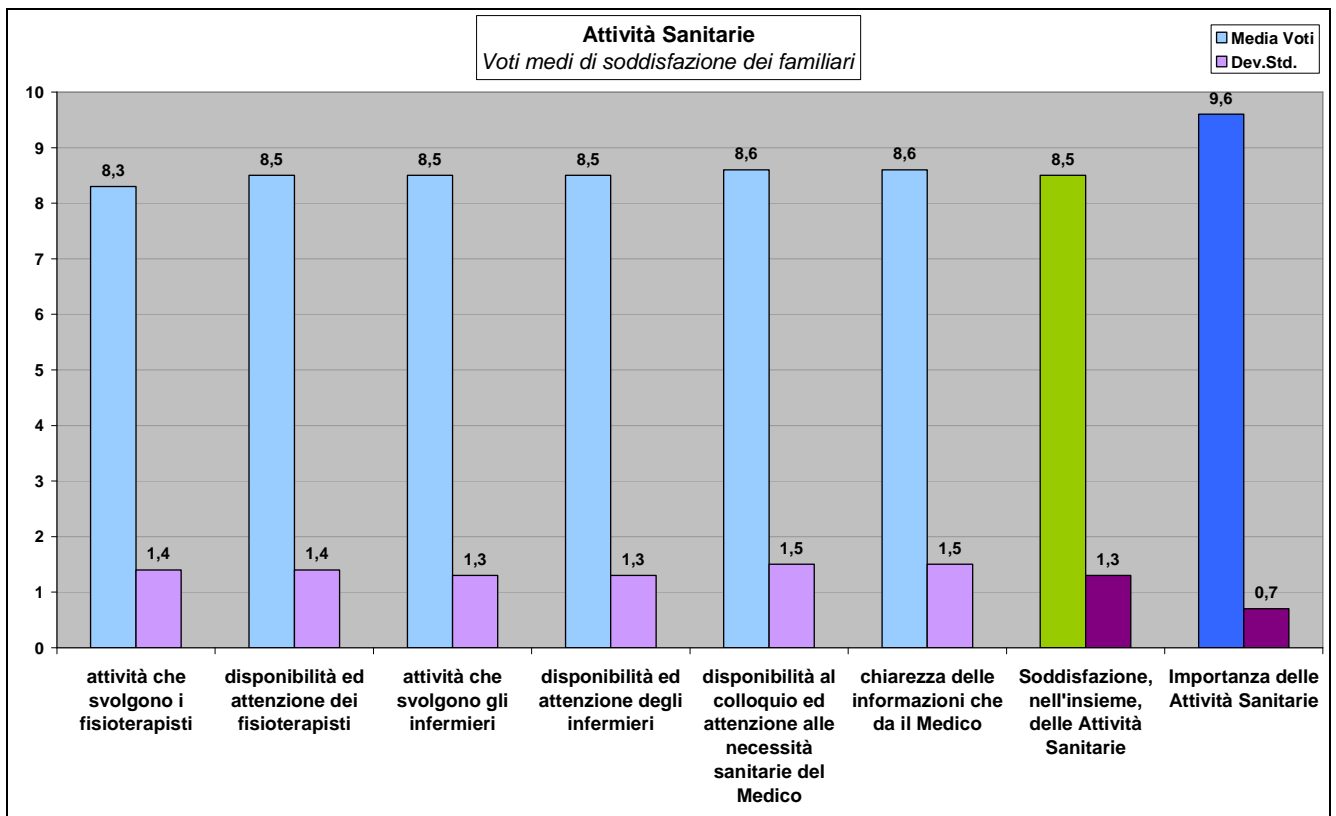


Fra coloro i cui familiari utilizzano il servizio di fisioterapia, si registra un'alta soddisfazione sia per le *attività svolte* che per la *disponibilità ed attenzione* del personale fisioterapico con voti medi di soddisfazione rispettivamente di 8,3 e 8,5.

Le attività sanitarie nel complesso (attività degli infermieri e del medico oltre alle attività fisioterapiche) registrano un grado di soddisfazione pari a 8,5 di voto medio e abbastanza omogeneo fra gli intervistati (deviazione standard a 1,3).

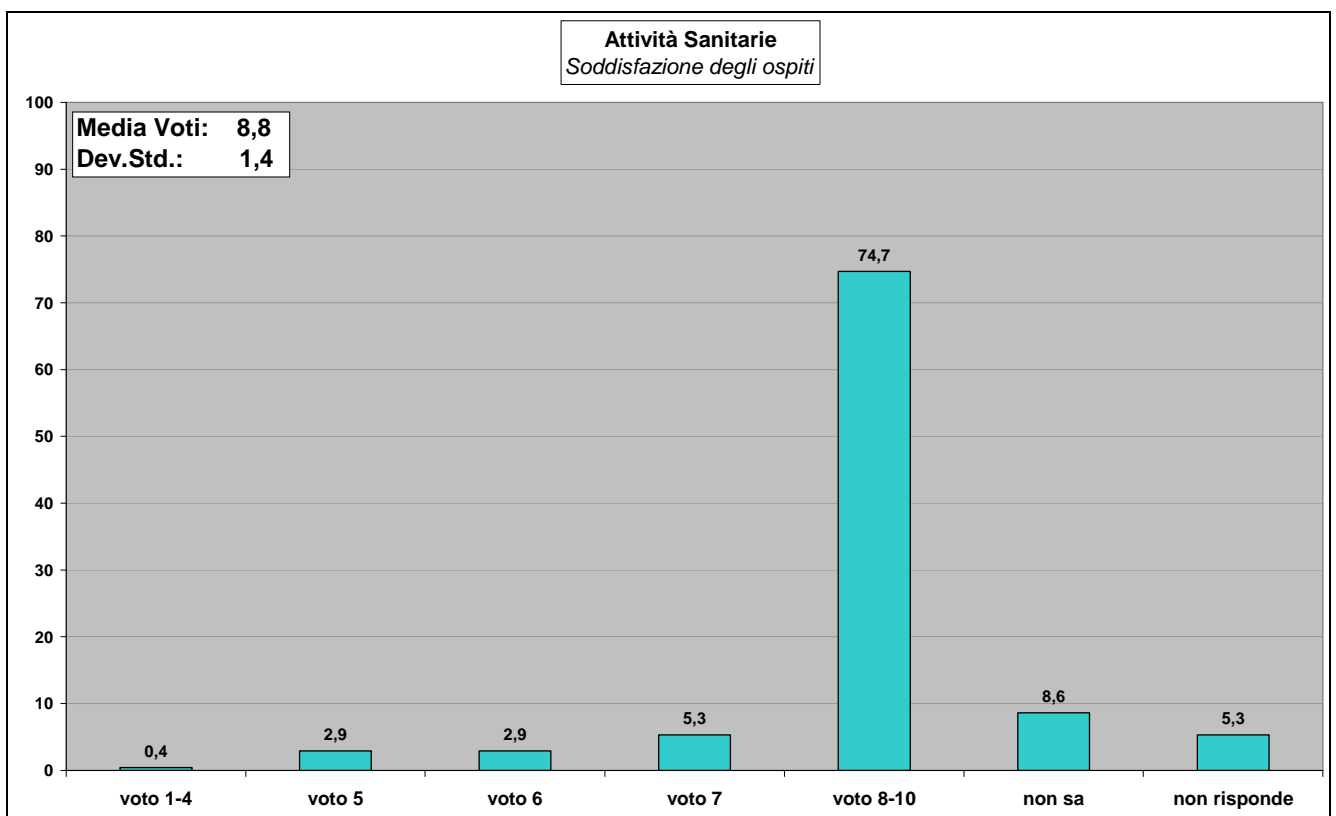
L'apprezzamento è più marcato in relazione alla *disponibilità al colloquio ed attenzione alle necessità sanitarie del medico* ed alla *chiarezza delle informazioni date* dallo stesso (8,5 di voto medio per entrambe le voci); buona anche la valutazione delle *attività svolte dagli infermieri* e la *disponibilità ed attenzione* degli stessi (voto medi o 8,5 per entrambi gli aspetti).

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 0,3 punti superiore a quello dei propri familiari e pari a 8,8 con una percentuale del 74,7% di voti compresi fra l'8 e il 10.

Meno del 4% degli ospiti assegna alle attività sanitarie un voto uguale o inferiore al 5 mentre aumentano rispetto alla domanda precedente coloro che non sanno o non rispondono, assestandosi sul 13,9% di risposte.



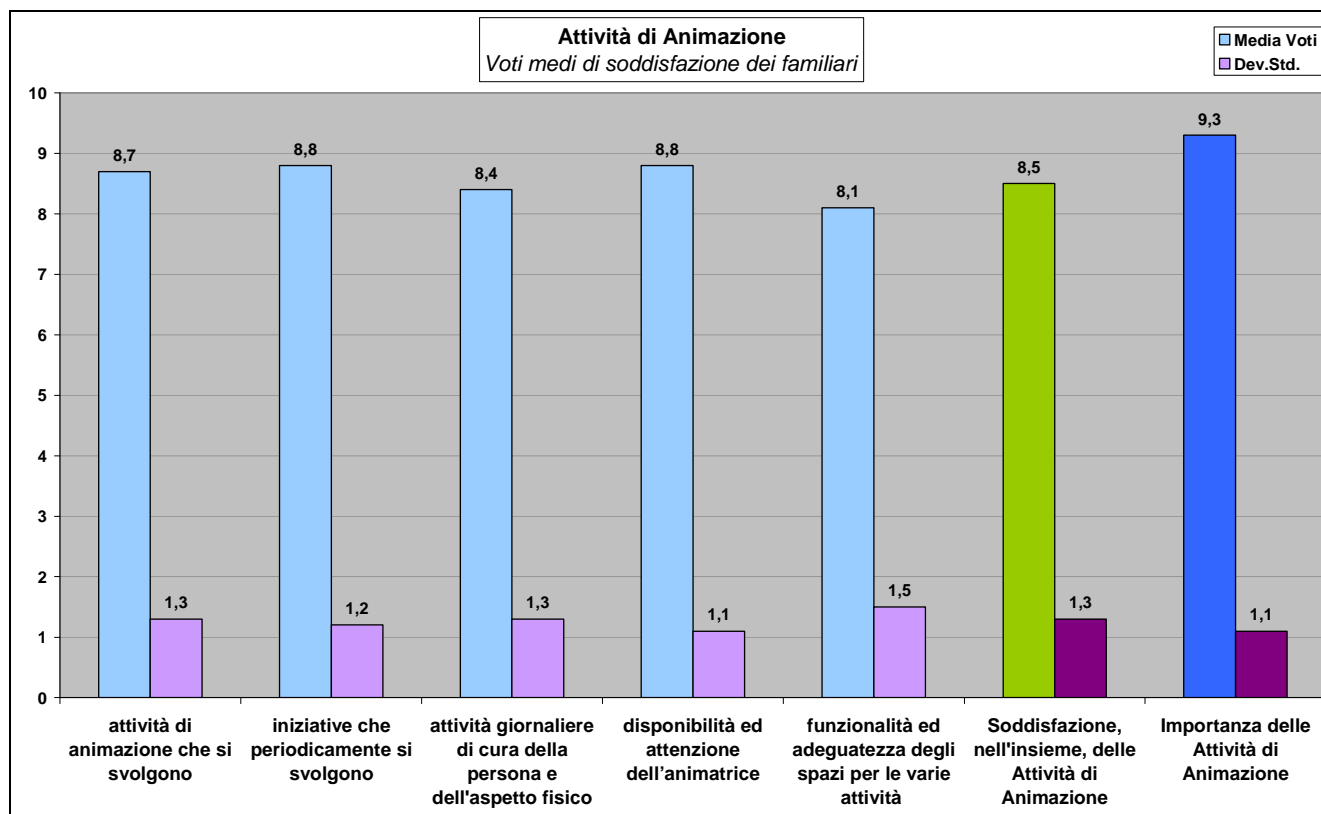
ATTIVITA' DI ANIMAZIONE

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

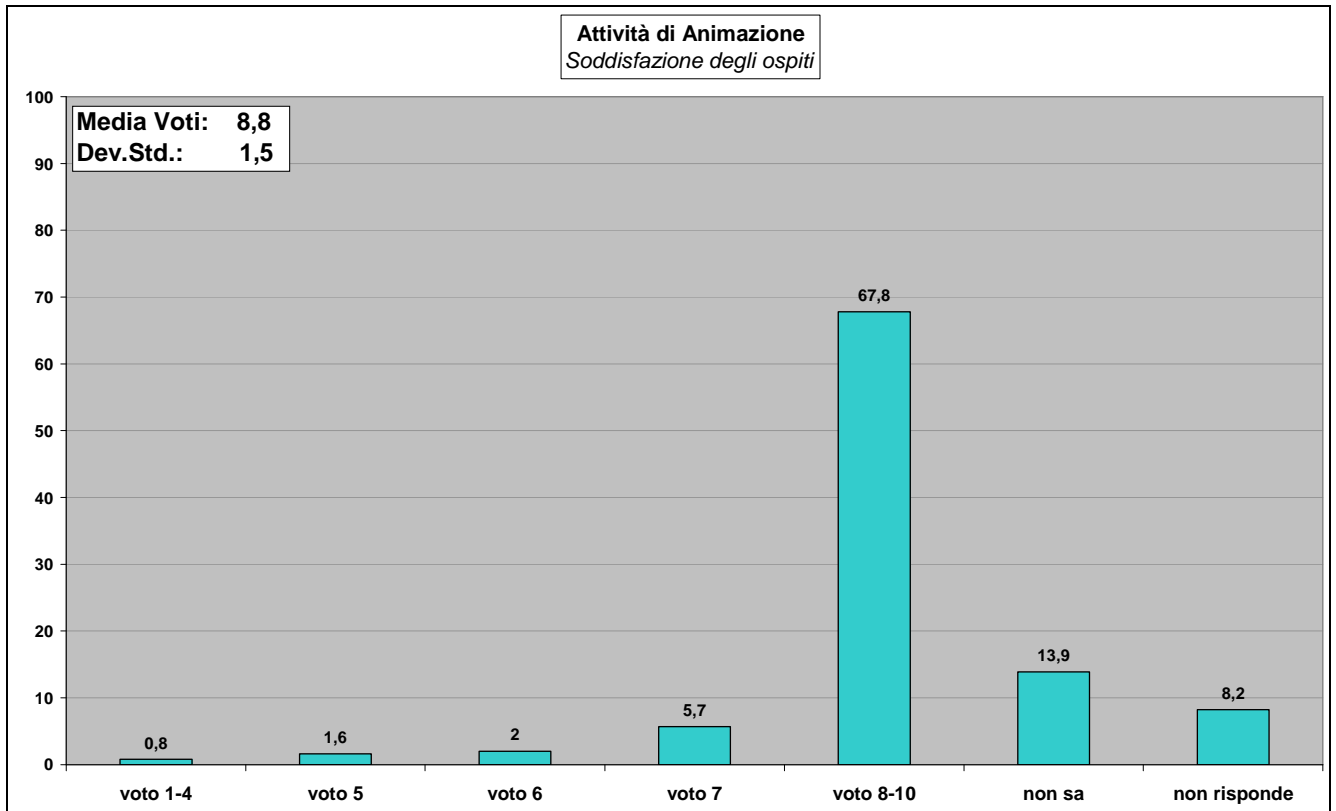
Gli aspetti che risultano maggiormente graditi sono le *iniziative che periodicamente si svolgono* (voto medio 8,8) e la *disponibilità ed attenzione dell'animatrice* (8,8). Seguono le *attività di animazione che si svolgono* (8,7) e le *attività giornaliere di cura della persona e dell'aspetto fisico* (8,4).

Il voto medio di soddisfazione complessiva rappresenta una sintesi di questi voti positivi, assestandosi su un 8,5 con una deviazione standard di 1,3 a sottolineare una buona omogeneità dei voti dati.

Lo scarto con l'importanza attribuita a questo servizio è di 0,8 nei due voti medi.



Anche fra gli ospiti si rileva una soddisfazione alta e di poco inferiore al 9, con un voto medio di 8,8. La percentuale di voti insufficienti risulta molto bassa (2,4% degli intervistati) mentre aumenta ancora la percentuale di persone che non sanno o non rispondono (22,1%).



ATTIVITA' ALBERGHIERE

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

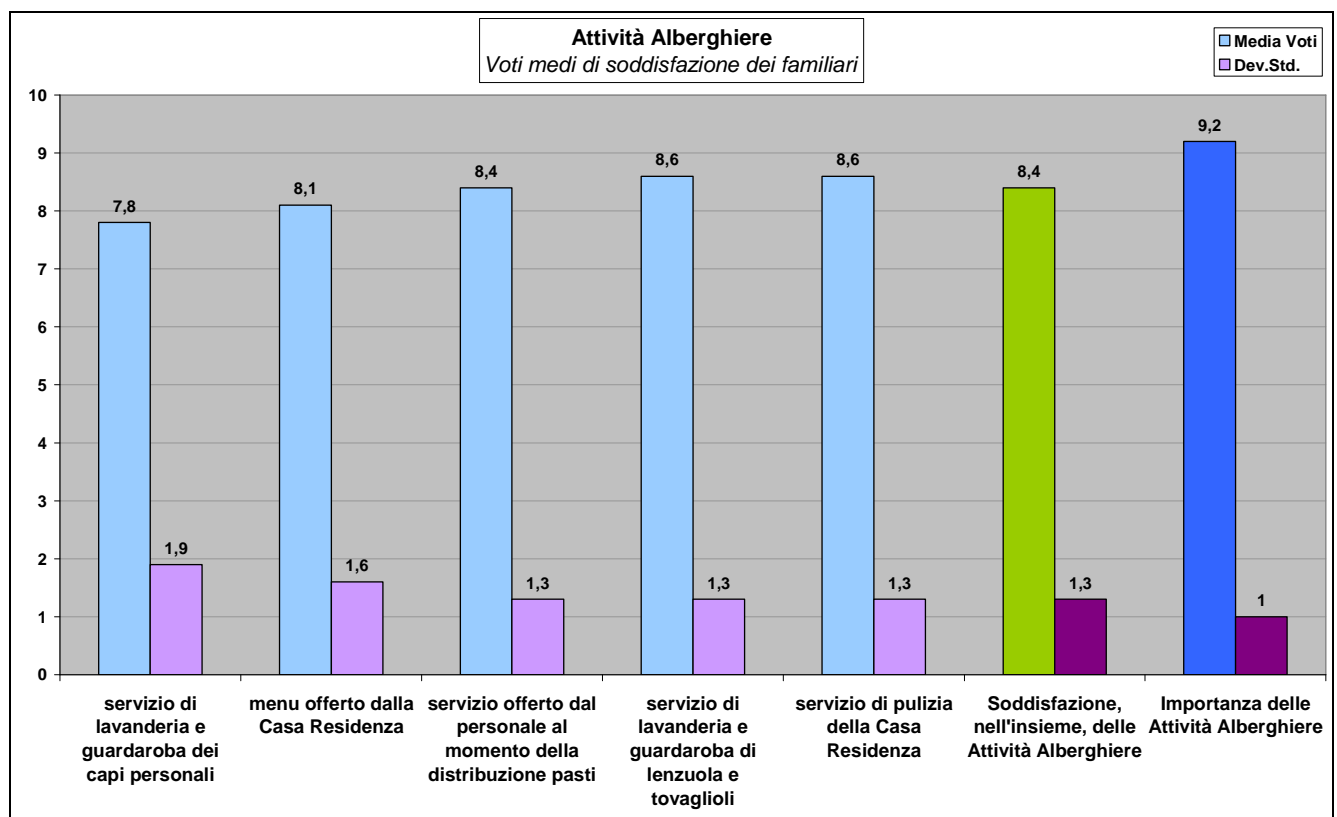
Andando in ordine crescente di soddisfazione, si osserva che l'aspetto meno gradito fra i familiari degli ospiti è il *servizio di lavanderia e guardaroba dei capi personali*; unico aspetto a registrare un voto inferiore all'8 (7,8 di voto medio). Questa voce presenta anche una deviazione standard piuttosto alta e pari a 1,9 ad indicare una disomogeneità delle risposte date.

Segue con una soddisfazione di poco superiore all'8, il *menu offerto* e con voto medio di 8,4 il *servizio offerto dal personale al momento della distribuzione dei pasti*.

Le voci che registrano la massima soddisfazione sono il *servizio di lavanderia e di guardaroba di lenzuola e tovaglioli* e quello di *pulizia della Casa Residenza*, entrambi con voto medio di 8,6.

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

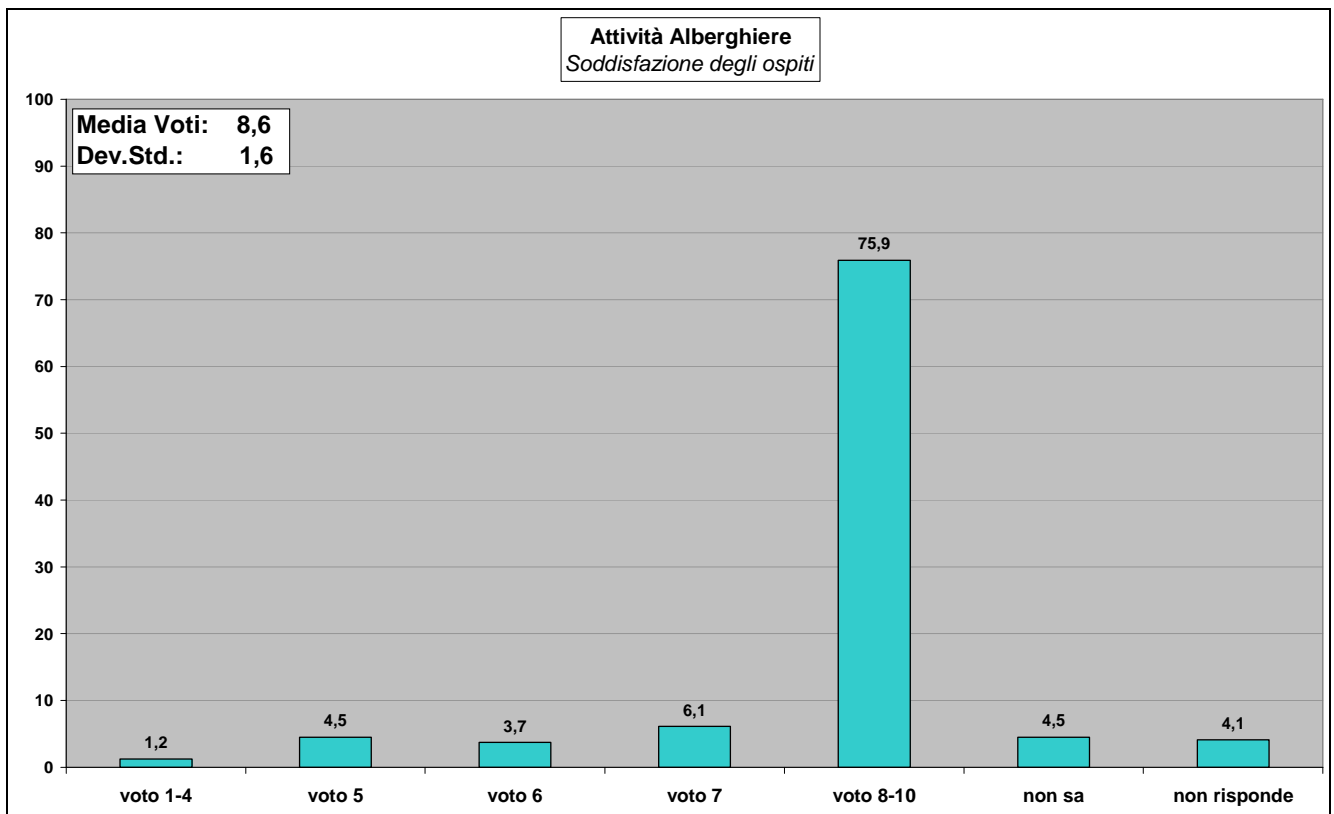
Lo scarto con l'importanza attribuita a questo servizio è di 0,8 nei due voti medi.



Anche per le attività alberghiere il voto medio di soddisfazione degli ospiti risulta di poco superiore a quello dei propri familiari (voto medio 8,6) con un'alta percentuale – il 75,9 delle interviste - di voti compresi fra l'8 e il 10.

Calano nuovamente le non risposte assestandosi per questa domanda sul 8,6%.

I voti insufficienti risultano pari al 5,7%.



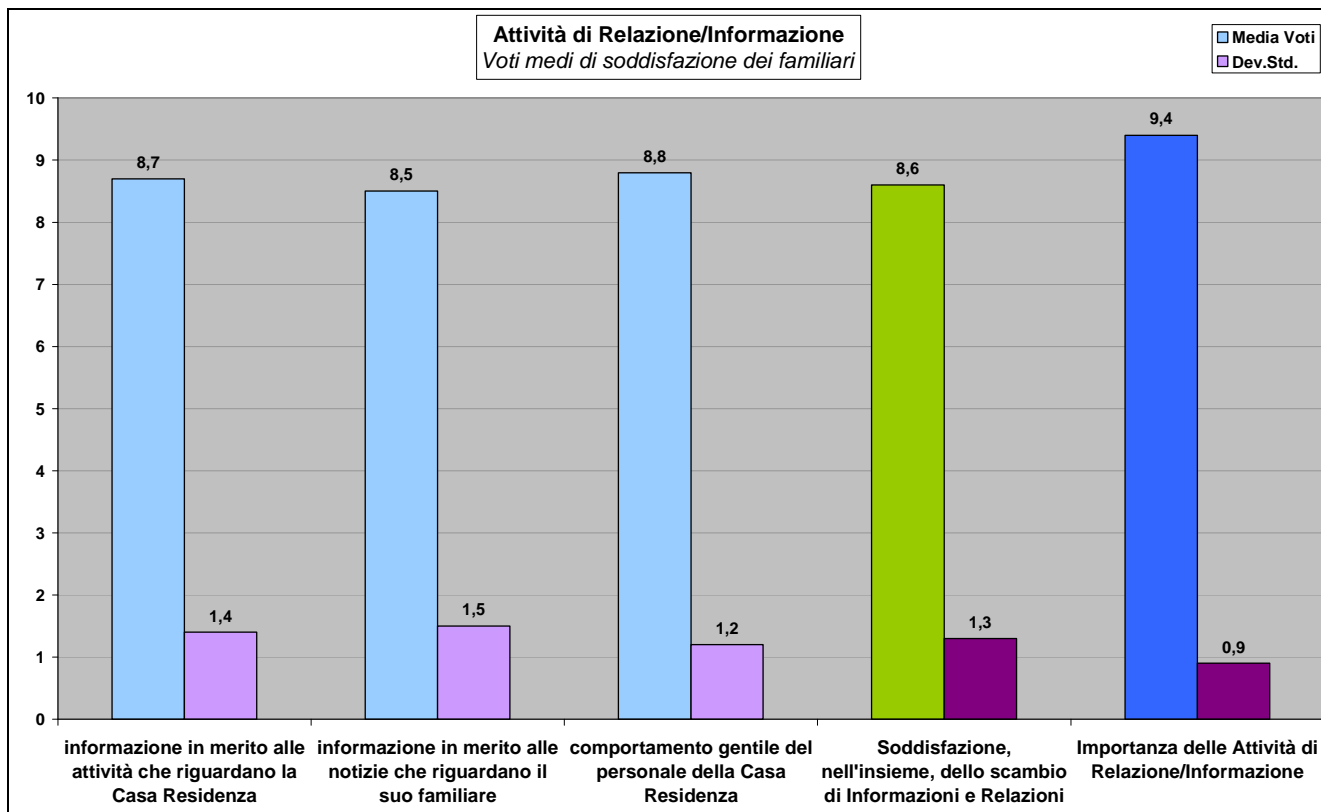
ATTIVITA' DI RELAZIONE/INFORMAZIONE

L'attività di relazione/informazione registra un voto medio complessivo di 8,6.

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* con voto medio di 8,8; segue *l'informazione in merito alle attività che riguardano la Casa Residenza* (8,7 di voto medio) e infine l'aspetto con voto medio inferiore – ma comunque alto e pari a 8,5 – è *l'informazione in merito alle notizie che riguardano il suo familiare*.

Le deviazioni standard risultano comprese fra 1,2 e 1,5 ad indicare una discreta omogeneità fra le risposte.

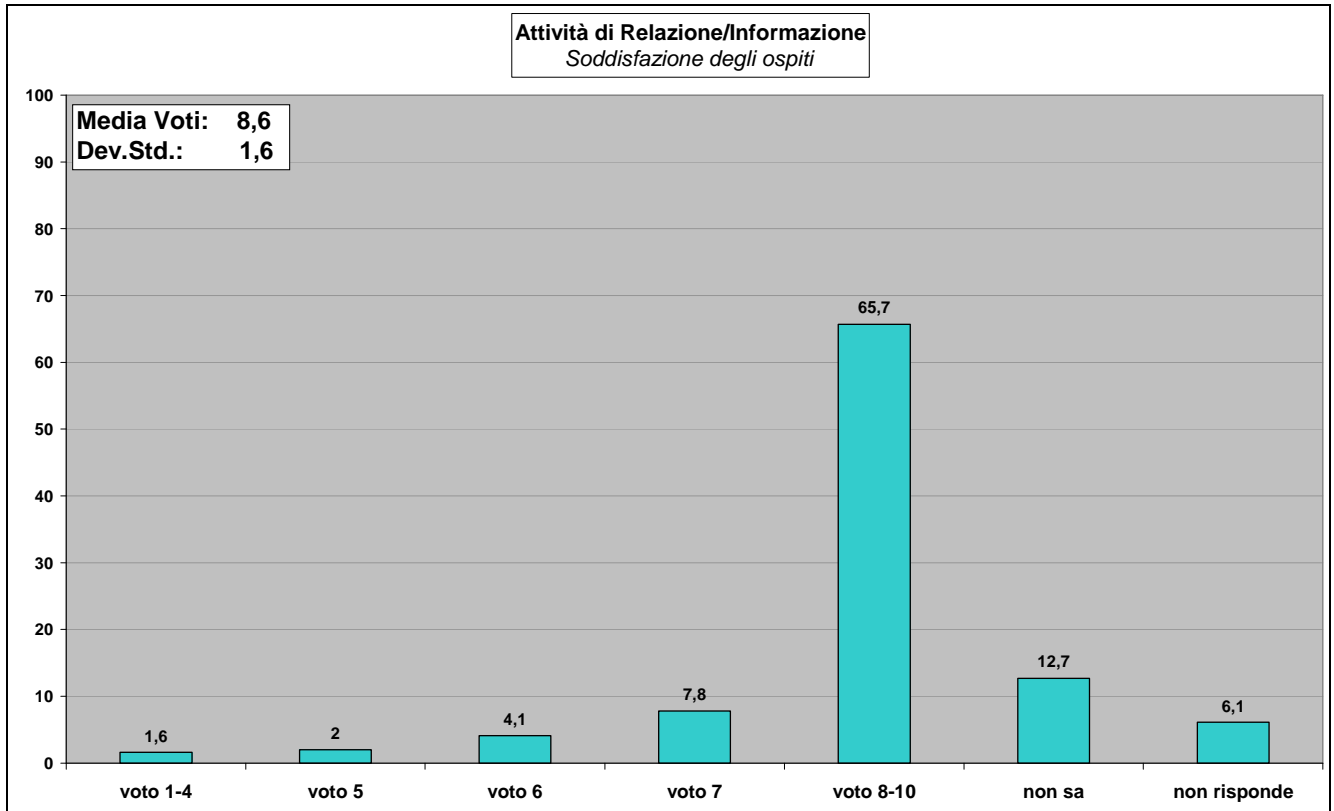
Lo scarto tra soddisfazione ed importanza (voti medi) è di 0,8.



Il voto medio di soddisfazione fra gli ospiti per le attività alberghiere risulta uguale a quello dato dai famigliari e pari a 8,6.

La percentuale di voti fra l'8 e il 10 è del 65,7% mentre le insufficienze sono di poco inferiori al 4% (3,6% degli intervistati).

Aumentano nuovamente le non risposte superando il 18%.



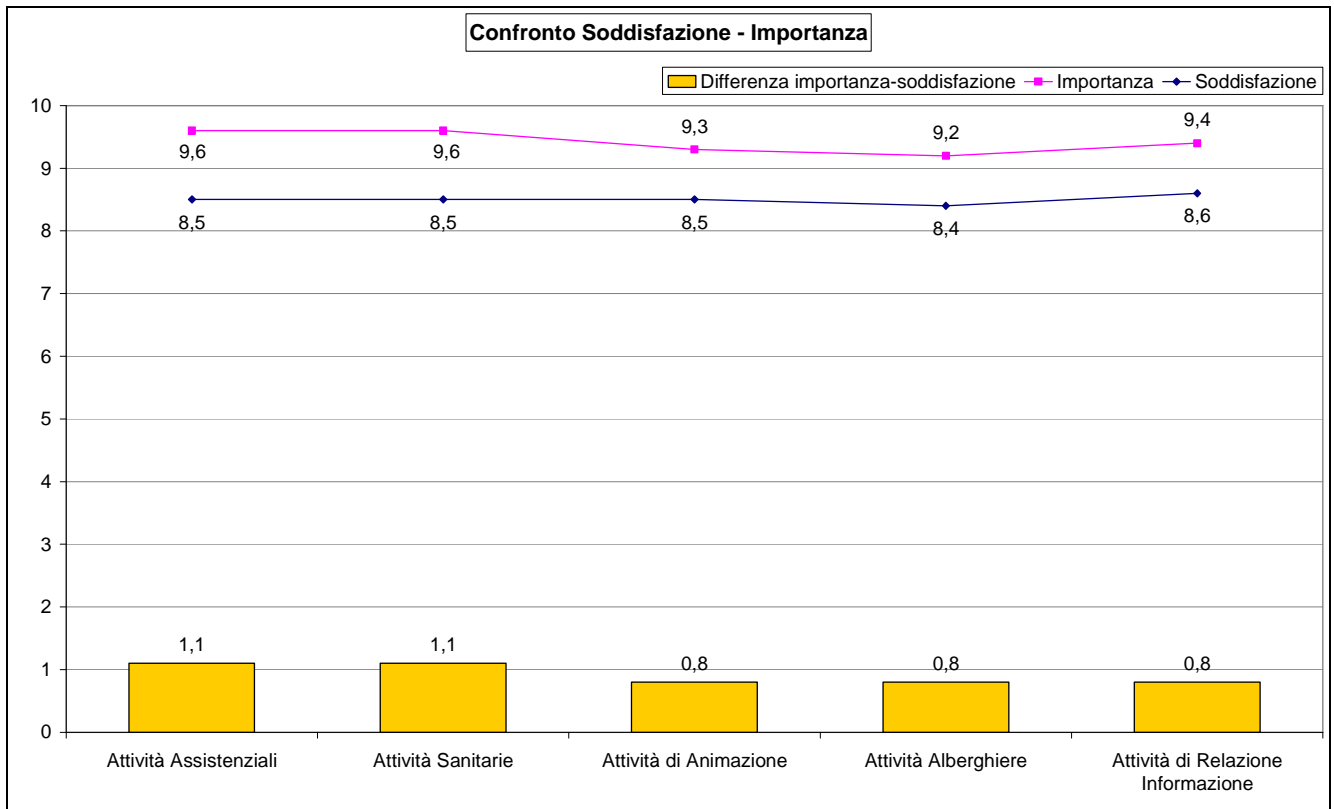
VALUTAZIONI COMPLESSIVE

Per macrofattori (la somma 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, 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 1,1 punti. Seguono, tutte con differenze di 0,8 punti, le *attività di animazione*, le *attività alberghiere* e le *attività di relazione-informazione*.

Risulta qui importante sottolineare che le maggiori differenze non si registrano a causa di voti di soddisfazione più bassi ma per voti di importanza più alti che indicano una maggiore attenzione dei familiari per questi due aspetti.

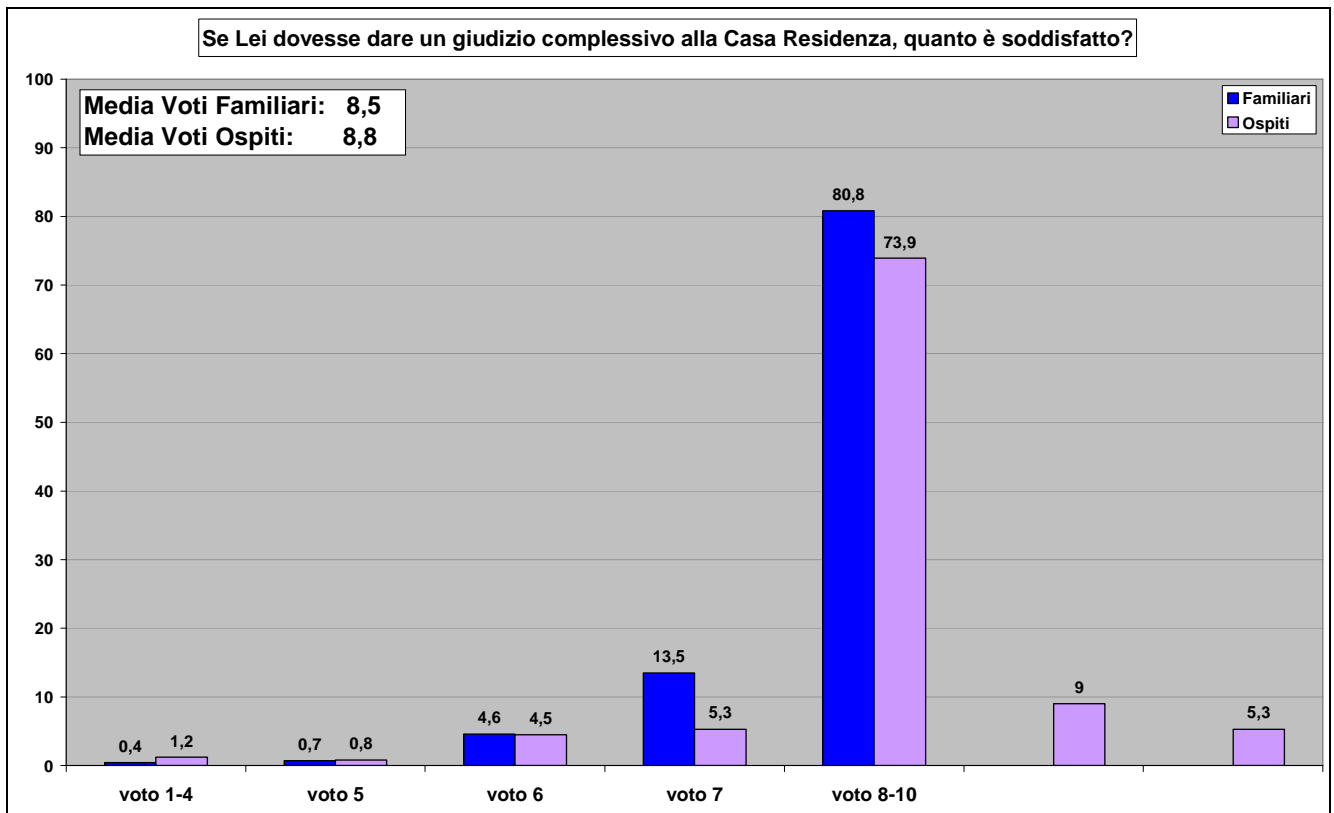


Il voto complessivo alle Case Residenza di Modena si attesta su una media voto di 8,5 per i familiari e 8,8 per gli ospiti.

Questi voti sono frutto di giudizi molto omogenei fra loro con percentuali prossime all'80% di voti compresi fra l'8 e il 10 sia per i familiari che per gli ospiti.

I voti insufficienti sono inferiori per entrambi al 2%.

Si osserva inoltre che i familiari hanno tutti espresso un proprio giudizio mentre fra gli ospiti si trova un 14,3% di non sa/non risponde.



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

- il 42,1% dei familiari e il 31,4% degli ospiti dichiara di ricevere un servizio migliore di quello che si aspettava;
- il 45,4% dei familiari e il 50,2% degli ospiti ritiene che il servizio ricevuto rappresenti le proprie aspettative
- le percentuali di delusi sono uguali per familiari e ospiti e pari al 9,4% degli intervistati;
- il 3,1% dei familiari e il 9% degli ospiti non risponde a questa domanda.

