

**I.P.A.B.
DUEVILLE**

Centro Servizi Anziani

INDAGINE SULLA QUALITA' PERCEPITA

A CURA DI DOTT. GIANNI LIONELLO E DOTT.SSA DE VALTER STEFANIA

Indice

CAPITOLO 1 INDAGINE SULLA QUALITÀ PERCEPITA ANNO 2023 CENTRO SERVIZI ANZIANI DI DUEVILLE.....	pag. 3
1.1 Introduzione.....	pag. 3
1.2 Obiettivi dell'indagine	pag. 3
1.3 Modello di riferimento	pag. 4
1.4 Il Questionario	pag. 5
1.5 Metodologia	pag. 6
1.6 Campione	pag. 7
1.7 Analisi dei risultati	pag. 7
CAPITOLO 2 ANALISI COMPLESSIVA	pag. 8
2.1 Soddisfazione della qualità del servizio	pag. 8
2.2 Miglioramento della qualità del servizio	pag. 9
2.3 Mappa delle priorità	pag. 10
2.4 Conclusioni	pag. 11
CAPITOLO 3 ANALISI GRUPPO OSPITI	pag. 13
3.1 Descrizione del campione	pag. 13
3.2 Analisi dei risultati	pag. 15
3.2.1 Analisi per dimensione	pag. 15
3.2.2 Analisi per item	pag. 16
3.2.3 Analisi per item – Mappa delle priorità	pag. 19
3.2.4 Conclusioni questionario Ospiti	pag. 20
CAPITOLO 4 ANALISI GRUPPO FAMILIARI	pag. 21
4.1 Descrizione del campione	pag. 21
4.2 Analisi dei risultati	pag. 22
4.2.1 Giudizio generale sul servizio	pag. 23
4.2.2 Analisi per dimensione	pag. 23
4.2.3 Analisi per item	pag. 24
4.2.4 Analisi per item – Mappa delle priorità	pag. 27

4.2.5 Conclusioni Questionario Familiari	pag. 28
CAPITOLO 5 ANALISI GRUPPO OPERATORI	pag. 29
5.1 Descrizione del campione	pag. 29
5.2 Analisi dei risultati	pag. 30
5.2.1 Analisi per dimensione	pag. 30
5.2.2 Analisi per item	pag. 31
5.2.3 Analisi per item – Mappa delle priorità	pag. 35
5.2.4 Conclusioni Questionario Operatori	pag. 36
5.2.5 Indagine qualitativa – Risposte aperte	pag. 37
CAPITOLO 6 Conclusioni	pag. 40
<i>Bibliografia</i>	<i>pag. 42</i>

1. INDAGINE SULLA QUALITÀ PERCEPITA ANNO 2023

CENTRO SERVIZI ANZIANI DI DUEVILLE

1.1 INTRODUZIONE

Il tema della qualità dei servizi per gli anziani, e più in generale quello dei servizi alla persona, è divenuto oggetto di crescente attenzione.

Le strutture per anziani sono innanzitutto servizi finalizzati al soddisfacimento di specifici bisogni delle persone anziane e all'offerta di un aiuto concreto alle famiglie che spesso si trovano ad affrontare situazioni di difficoltà nella gestione del proprio caro. Oltre a configurarsi come servizi per gli anziani e le loro famiglie, queste strutture sono ambienti di lavoro nei quali interagiscono diverse figure professionali, tutte impegnate nella realizzazione di uno specifico progetto formativo e assistenziale.

Diventa quindi molto importante "misurare" il modo in cui tutti gli attori coinvolti valutano il servizio che viene offerto. Un modo è quello di promuovere esperienze di rilevazione della Qualità Percepita.

Cos'è la Qualità Percepita?

La Qualità Percepita è una delle dimensioni che concorrono a determinare il concetto di Qualità.

Un'indagine di qualità percepita è uno strumento per misurare le percezioni e le aspettative dei cittadini su quanto l'organizzazione ha soddisfatto i loro bisogni e le loro attese.

Deve offrire indicazioni chiare e univoche per la comprensione dei fattori che causano insoddisfazione, o soddisfazione nei clienti e fornire informazioni valutative utili per:

- migliorare concretamente la Qualità degli interventi;
- creare un canale per indurre processi trasparenti di miglioramento della Qualità attraverso una comunicazione soddisfacente fra utenza e servizi;
- promuovere una partecipazione che può successivamente trovare ulteriori opportunità.

1.2 OBIETTIVI DELL'INDAGINE

La Presidenza del Centro Servizi per persone anziane non autosufficienti di Dueville ha incaricato il dott. Gianni Lionello e la dott.ssa Stefania De Valter a effettuare un'indagine quali-quantitativa finalizzata all'analisi delle opinioni e dei giudizi sulla qualità percepita ed alle aspettative di miglioramento manifestate dalla popolazione indagata, ai suggerimenti ed attese riferite al Servizio nel suo complesso ed a sue specifiche articolazioni e/o problematiche.

Gli esiti della rilevazione sono stati quindi proposti sia in riferimento agli aggregati totali (dimensioni) che in rapporto alle variabili che li compongono (items).

La peculiarità di questo tipo di indagine è rappresentata da un'analisi dei dati che intende fotografare il punto di vista di tutti quelli che sono coinvolti a vario titolo nella vita del centro:

- gli utenti interni costituiti dagli ospiti autosufficienti che ricevono il servizio;
- gli altri attori coinvolti:
 - *interni* composti da operatori front line (direttore, medico, infermiere, fisioterapista, educatore, psicologo e operatore socio-sanitario) e no-front line (addetto alla cucina e pulizia, lavanderia);
 - *esterni* costituiti da familiari e referenti degli ospiti, volontari.

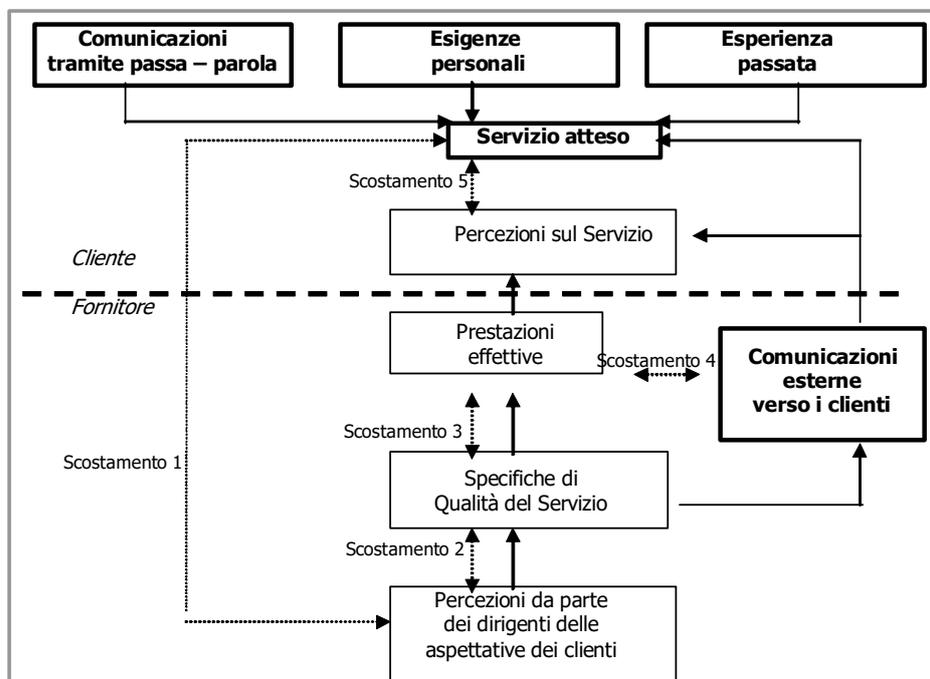
L'utente partecipa attivamente all'erogazione del servizio e contribuisce all'efficacia dell'intervento, ma anche l'operatore e il familiare risultano portatori di valori e appaiono risorse cruciali nel definire e attuare l'intervento migliorativo.

1.3 MODELLO DI RIFERIMENTO

Il modello di riferimento per l'indagine è noto come "modello degli scostamenti" e ritiene la percezione del cliente, nel nostro caso l'anziano ospite, il punto focale dell'intero sistema di controllo della Qualità fornita (*"metodo pratico per gestire la Qualità nelle imprese di servizi"* di Zeithaml, Parasuraman e Berry).

Nella figura sottostante viene riportata la schematizzazione del modello come è presentato dagli autori.

Modello concettuale di Qualità del servizio, in grassetto sono indicati i fattori che influenzano le aspettative (tratto da Zeithaml, Parasuraman e Berry, 1991).



Per la misurazione dello scostamento è stato ideato da Muffolini e Zanardi (2004) un sistema di valutazione che ha portato alla creazione di uno strumento utile a fornire indicazioni rapide ed esaustive sullo "stato di salute" di una struttura per anziani: il questionario denominato Qualità Sostenibile (**QualSost**).

1.4 IL QUESTIONARIO

Per la misurazione della qualità viene impiegato come strumento un questionario attraverso il quale gli utenti, in particolare quelli che vivono quotidianamente e a tempo indeterminato la realtà del servizio, hanno la possibilità di far sentire la propria voce; è importante sottolineare che indagini di questo tipo permettono di esprimere la propria opinione sia a coloro che si dichiarano insoddisfatti di certi aspetti sia, al contrario, di chi è soddisfatto e che per questo motivo spesso tace.

Il questionario permette di raccogliere un elevato numero di informazioni in modo standardizzato e di poterle misurare quantitativamente, traducendole in indicatori e permettendo la comparazione dello stesso servizio nel tempo.

Il questionario proposto è per autocompilazione per i familiari ed operatori e per intervista diretta per gli ospiti ed è strutturato con **22 proposizioni o items suddivisi in 7 macro-aree, definite dimensioni**.

Ogni dimensione è rappresentata da un certo numero di proposizioni (se ne veda sotto un esempio).

Esempio di proposizione utilizzata per la Soddisfazione e il Miglioramento del Servizio ricevuto

1. In questa Casa di Riposo i mobili sono moderni e funzionali (i tavoli sono alti "giusti", le poltrone sono comode, le lampade Le piacciono, ...)

E' d'accordo?					Le piacerebbe fosse meglio?		
No, per Niente	Poco	Così Così	Abbastanza	Sì, Molto	No, anche troppo	Va bene Così	Sì, se si può
1	2	3	4	5	-1	0	+1

Ogni proposizione esprime un giudizio positivo sul Servizio. Ai soggetti è richiesto, attraverso due scale Likert, di indicare:

- il grado di accordo (risposta che viene considerata come Soddisfazione di quell'aspetto del Servizio)
 - scala Likert → alternative da 1, giudizio pessimo a 5, giudizio ottimo.
- se si ritiene opportuno migliorare quella caratteristica del Servizio (risposta che esprime un giudizio di Miglioramento).
 - scala Likert → alternative da -1, va benissimo così a +1, assolutamente da migliorare

Il questionario è integrato con due schede:

1. una scheda volta a misurare l'importanza di taluni aspetti del servizio riconducibili alle sette dimensioni analizzate;
2. una scheda conoscitiva diversa per ogni gruppo indagato (familiari/ospiti/operatori) utile ad evidenziare le caratteristiche degli intervistati. In particolare:
 - per gli ospiti, si trovano una serie di quesiti di carattere generale a risposta chiusa riguardanti le caratteristiche socio anagrafiche (età, sesso, titolo di studio, tempo di permanenza, ecc..)

- *per i familiari/volontari*, una prima domanda che specifica se familiare o volontario e successivamente domande che indagano da quanto tempo frequenta la struttura, i momenti in cui è più presente, ecc...
- *per gli operatori*, domande aperte che raccolgono informazioni di approfondimento sui rapporti interpersonali, rapporti con gli ospiti, motivi di insoddisfazione, aspetti critici e suggerimenti per il miglioramento del servizio.

Tab. 1: Item e dimensioni di analisi del questionario.

Item		Dimensioni di analisi
1	Mobilio adeguato e funzionale	Aspetti tangibili Aspetto delle strutture fisiche, delle attrezzature, degli strumenti di comunicazione
2	Ambienti puliti e curati	
3	Ambienti luminosi ed allegri	
4	Spazio verde adeguato e funzionale	
5	Mantenere i servizi promessi (quando si promette di fare qualcosa lo si fa davvero)	Affidabilità Capacità di prestare il Servizio promesso in modo affidabile e preciso
6	Prontezza nel risolvere i problemi	
7	Puntualità del Servizio (fornire i Servizi nel momento promesso)	
8	Viene spiegato bene quando viene fornito un Servizio	Capacità di risposta Volontà di aiutare gli Assistiti e di fornire il Servizio con prontezza
9	Prontezza nell'intervenire se necessario	
10	Disponibilità ad aiutare l'Ospite	
11	Personale ispira fiducia all'Ospite	Capacità di rassicurazione Competenza e cortesia degli Operatori e loro capacità di ispirare fiducia e sicurezza
12	Gentilezza con l'Ospite	
13	Competenza per fornire un buon Servizio	
14	Ospite trattato come una persona con esigenze proprie	Empatia Assistenza premurosa e individualizzata prestata agli Ospiti
15	Orari rispettano le esigenze dell'Ospite	
16	Si fa di tutto per far sentire bene l'Ospite	
17	Portare cose da casa da mettere nella propria stanza	Autodeterminazione Possibilità dell'Ospite di decidere il tipo di Servizio ricevuto
18	Coinvolgimento dell'Ospite nelle decisioni che lo riguardano	
19	Possibilità di stare da soli	
20	Libertà di orari per le visite	
21	Cibi buoni e menù vario	Beni di consumo quotidiani Gradevolezza dei pasti e condizione della biancheria
22	Biancheria pulita e in buone condizioni	

1.5 METODOLOGIA

L'indagine è stata condotta nel periodo agosto-settembre 2023.

Il questionario è stato distribuito a tutte le famiglie e agli operatori e raccolto in forma anonima all'interno di alcune urne posizionate all'interno del centro di servizi.

Agli ospiti il questionario è stato somministrato attraverso un'intervista di uno psicologo. Questa fase è stata preceduta da una pre-selezione degli ospiti che dovevano rispondere ai seguenti requisiti:

- conoscere la lingua italiana;
- avere sufficienti capacità cognitive;
- possedere energia sufficiente per rispondere a delle domande per circa mezz'ora.

E' stata verificata preliminarmente la percentuale di dati mancanti contenuta nei questionari ed è stata calcolata la percentuale di compilazione delle domande. Sono stati considerati come **validi** i questionari compilati per almeno il

Casa di riposo di Dueville

70% delle domande relative alla soddisfazione. Successivamente è stata effettuata una prima analisi descrittiva delle risposte fornite ai quesiti del questionario e successivamente una valutazione dei punti di forza e di debolezza degli aspetti indagati della qualità del servizio.

Per l'elaborazione dei dati è stato utilizzato il software SPSS.

1.6 CAMPIONE

I destinatari dell'indagine sono state tutte le persone che hanno usufruito e hanno partecipato al servizio offerto dal centro servizi di Dueville nell'estate 2023: gli ospiti "lucidi", i familiari/volontari e gli operatori della struttura. Di seguito si riporta nel dettaglio il numero dei destinatari, il numero dei questionari raccolti, il numero di questionari validi e il tasso di risposta all'indagine.

1° GRUPPO OSPITI	N. interviste: 11 N. interviste valide: 11
2° GRUPPO FAMILIARI/VOLONTARI	Totale ospiti: 128 Questionari raccolti: 52 Questionari validi: 52 Tasso di risposta: 40,6 %
3° GRUPPO OPERATORI	Totale operatori: 55 Questionari raccolti: 32 Questionari validi: 28 Tasso di risposta: 58,2%

1.7 ANALISI DEI RISULTATI

L'analisi dei risultati è stata strutturata nelle seguenti parti:

- analisi complessiva dei punteggi medi delle dimensioni della soddisfazione della qualità del servizio nei tre gruppi (ospiti, familiari, operatori) e analisi del miglioramento con individuazione dei punti di forza e di debolezza del servizio;
- analisi dei singoli campioni di **ospiti**, **familiari** e **operatori** e della relativa soddisfazione del servizio ricevuto e del miglioramento desiderato. Per gli operatori è stata effettuata anche l'analisi qualitativa delle risposte date alle domande aperte del questionario;
- conclusioni.

2. ANALISI COMPLESSIVA

In questa parte vengono analizzati i risultati in termini di valori medi a livello complessivo e suddivisi per i 3 gruppi di indagine OSPITI, FAMILIARI, e OPERATORI.

A coloro che hanno partecipato all'indagine è stato chiesto di indicare il loro grado di accordo su una scala da 1=per niente d'accordo a 5=molto d'accordo ad una serie di affermazioni sul servizio offerto raggruppabili in sette aree:

1. ASPETTI TANGIBILI
2. AFFIDABILITA'
3. CAPACITA' DI RISPOSTA
4. CAPACITA' DI RASSICURAZIONE
5. EMPATIA
6. AUTODETERMINAZIONE
7. BENI DI CONSUMO QUOTIDIANO

Accanto al giudizio di accordo, è stato richiesto anche se l'aspetto indagato avrebbe dovuto essere migliorato.

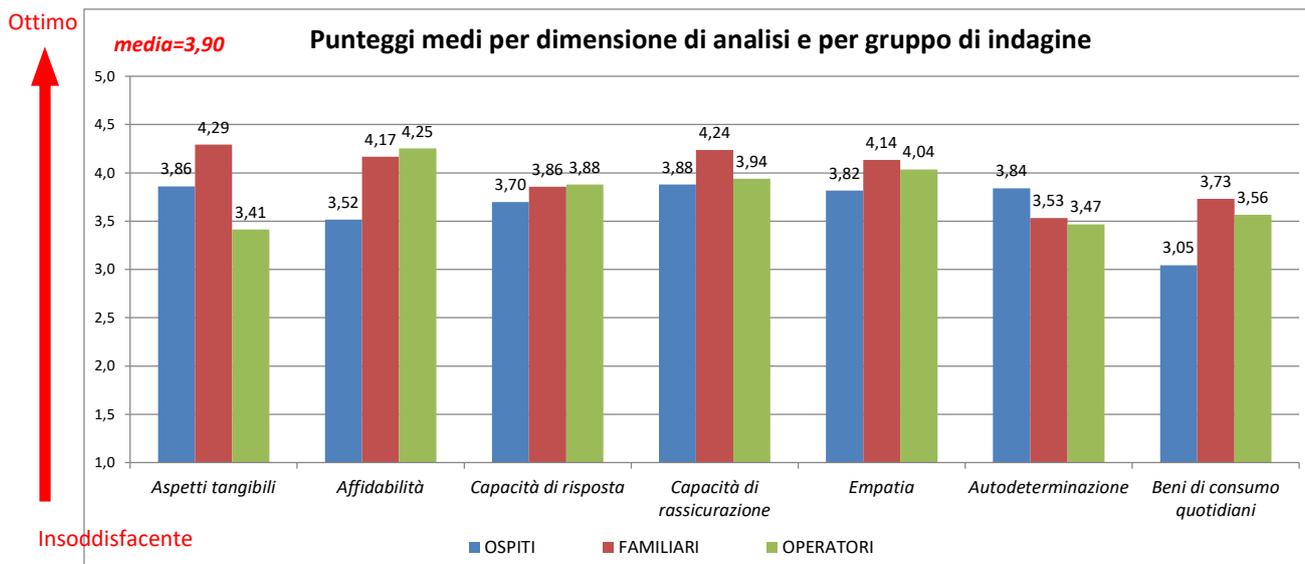
2.1 SODDISFAZIONE DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO – Punteggi medi

Nella tabella seguente si riportano i punteggi medi e la deviazione standard calcolati rispetto alla soddisfazione espressa dai diversi gruppi per le sette dimensioni di indagine e complessivamente. Valori inferiori a 3 indicano che in media sono stati espressi dai rispondenti giudizi di insoddisfazione/disaccordo all'interno degli item di cui la dimensione è costituita (risposte 1=per niente d'accordo e 2=poco d'accordo), mentre valori compresi tra 3 e 5 indicano che in media sono stati espressi dai rispondenti giudizi di accordo /soddisfazione sufficiente, buona e ottima.

Tab. 2: Soddisfazione della Qualità del Servizio espressa dai tre gruppi di indagine

DIMENSIONI	OSPITI		FAMILIARI		OPERATORI		TOTALE	
	Media	Dev. std						
ASPETTI TANGIBILI	3,86	0,59	4,29	0,65	3,41	1,01	3,97	0,87
AFFIDABILITÀ	3,52	0,56	4,17	0,72	4,25	0,74	4,11	0,74
CAPACITÀ DI RISPOSTA	3,70	0,58	3,86	0,99	3,88	0,73	3,84	0,88
CAPACITÀ DI RASSICURAZIONE	3,88	0,64	4,24	0,64	3,94	0,73	4,10	0,68
EMPATIA	3,82	0,39	4,14	0,87	4,04	0,78	4,07	0,80
AUTODETERMINAZIONE	3,84	0,60	3,53	1,40	3,47	1,22	3,55	1,27
BENI DI CONSUMO QUOTIDIANO	3,05	1,22	3,73	1,18	3,56	0,83	3,58	1,10
VOTO MEDIO COMPLESSIVO	3,71		4,01		3,77		3,90	

Casa di riposo di Dueville



I valori medi dei punteggi si allineano verso un giudizio complessivamente buono della qualità del servizio offerto dalla struttura. Nel complesso le dimensioni che mediamente hanno ricevuto un giudizio di soddisfazione buono/ottimo da parte di tutti e tre i gruppi risultano essere quelle dell'affidabilità, della capacità di rassicurazione e dell'empatia. Le dimensioni invece che raccolgono mediamente maggiori punteggi di insoddisfazione risultano l'autodeterminazione, in particolare per quanto riguarda l'orario delle visite, e i beni di consumo, soprattutto con riferimento ai pasti.

2.2 MIGLIORAMENTO DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO – Punteggi medi

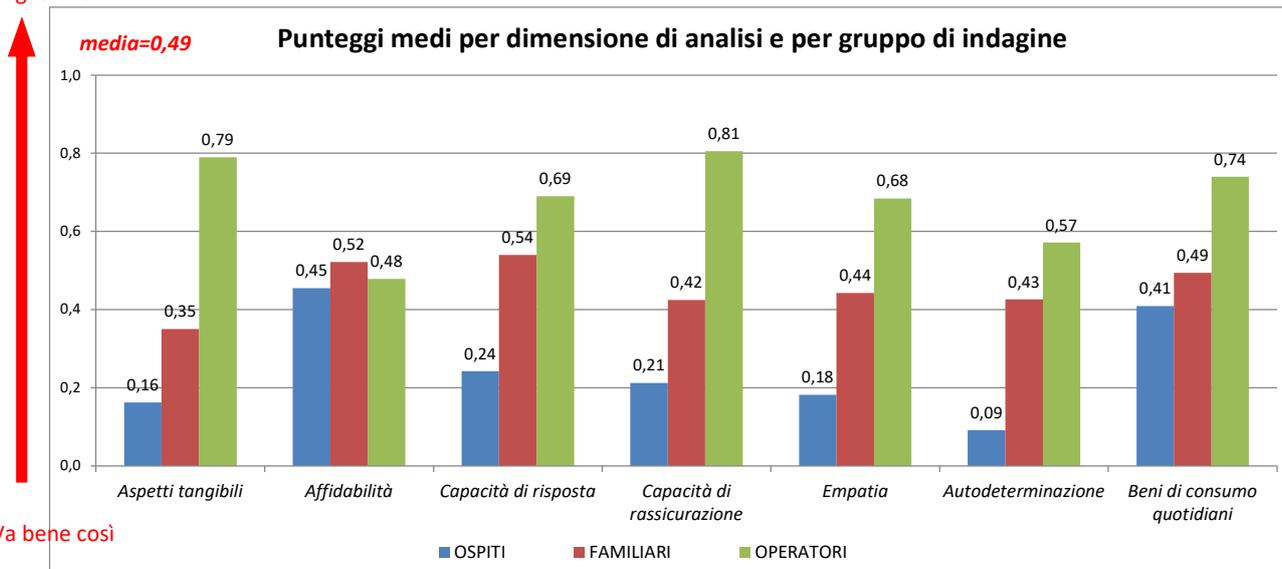
A completamento dell'analisi sulla soddisfazione, si riportano i punteggi medi rispetto al miglioramento della qualità del servizio. Un confronto tra la valutazione in termini di soddisfazione e livello di miglioramento desiderato permette di avere una conferma e/o un'indicazione più precisa su quali aspetti è più importante intervenire.

Nel questionario il grado di miglioramento è stato espresso mediante un giudizio articolato su 3 livelli che sono stati ricondotti in due modalità 0= va bene così e 1=da migliorare.

Tab. 3: Miglioramento della Qualità del Servizio espressa dai tre gruppi di indagine

DIMENSIONI	OSPITI		FAMILIARI		OPERATORI		TOTALE	
	Media	Dev. std						
ASPETTI TANGIBILI	0,16	0,37	0,35	0,48	0,79	0,41	0,46	0,50
AFFIDABILITÀ	0,45	0,50	0,52	0,50	0,48	0,50	0,50	0,50
CAPACITÀ DI RISPOSTA	0,24	0,43	0,54	0,50	0,69	0,43	0,54	0,50
CAPACITÀ DI RASSICURAZIONE	0,21	0,41	0,42	0,49	0,81	0,40	0,51	0,50
EMPATIA	0,18	0,39	0,44	0,50	0,68	0,46	0,48	0,50
AUTODETERMINAZIONE	0,09	0,29	0,43	0,49	0,57	0,49	0,42	0,49
BENI DI CONSUMO QUOTIDIANO	0,41	0,49	0,49	0,50	0,74	0,44	0,56	0,50
VALORE MEDIO COMPLESSIVO	0,23		0,45		0,68		0,49	

Da migliorare



Va bene così

Dall’analisi dei dati emerge che per gli ospiti intervistati il servizio va bene così come viene offerto, mentre per i familiari e soprattutto per gli operatori ci sono dei margini di miglioramento, in particolare per la dimensione capacità di rassicurazione e per gli aspetti tangibili.

2.3 MAPPA DELLE PRIORITÀ

Attraverso la valutazione del posizionamento relativo alle 22 proposizioni che compongono le nostre dimensioni di analisi in termini di Soddisfazione e Miglioramento, si potrà cercare di capire “che cosa si deve fare a partire da domani” per migliorare il servizio offerto.

Passando da un’analisi delle dimensioni all’analisi dei singoli item sarà possibile poi individuare quali hanno inciso positivamente sul valore medio di ciascuna dimensione e quali, invece, hanno ottenuto valori più bassi evidenziando eventuali aree di intervento e miglioramento.

Posizionamento degli items per Soddisfazione e Miglioramento

Miglioramento	+	Quadrante I Prioritario Da migliorare	Quadrante II Da migliorare
	-	Quadrante IV Da valorizzare	Quadrante III Da mantenere
		-	+
		Soddisfazione	

Collocando i 22 items su un grafico in base ai loro punteggi medi in ordine di Soddisfazione (asse orizzontale) e Miglioramento (asse verticale) otteniamo una mappa su cui è possibile fare delle riflessioni. Ci possono essere fattori che riscuotono un livello di bassa soddisfazione accanto ad un’alta volontà di miglioramento; su questi fattori ritenuti importanti occorre intervenire in modo prioritario, in quanto una soddisfazione inferiore al valore limite di sufficienza è in grado di condizionare negativamente il giudizio complessivo sul servizio.

Partendo dal quadrante in alto a sinistra e procedendo in senso orario individuiamo nell'ordine:

– Quadrante I - Fattori problematici, prioritariamente da migliorare

Il quadrante in alto a sinistra vede un livello di Soddisfazione ridotto (sotto la media) accanto ad una forte volontà di Miglioramento (superiore alla media). In questo quadrante ricadono gli items che descrivono situazioni in cui è il caso di intervenire in modo prioritario.

– Quadrante II - Fattori da migliorare

Il quadrante in alto a destra vede buoni livelli di Soddisfazione (superiore alla media) parallelamente ad un'alta volontà di Miglioramento (superiore alla media) della situazione descritta dall'item. Può essere soggetto a politiche di miglioramento.

– Quadrante III - Fattori da mantenere

Il quadrante in basso a destra riporta la situazione di buona Soddisfazione e bassa volontà di Miglioramento. E' necessaria una politica di presidio, volta al mantenimento della attuale situazione.

– Quadrante IV - Fattori da valorizzare

Nel quadrante in basso a sinistra accanto ad giudizio di poca Soddisfazione della situazione non vi è una parallela volontà di Miglioramento; pur ritenendosi poco d'accordo con la situazione descritta negli item gli intervistati non la ritengono così urgente da migliorare. Non si tratta quindi di priorità, in quanto a questo parametro non viene attribuita un'importanza particolarmente marcata.

L'analisi delle priorità è condotta separatamente per i tre gruppi di indagine.

2.4 CONCLUSIONI

Quanto emerge dalla ricerca è che gli utenti diretti (anziani intervistati) ed indiretti (familiari e personale) promuovono il servizio del Centro Servizi Anziani di Dueville.

Il giudizio complessivo sul servizio offerto dalla struttura è buono: per gli ospiti intervistati i valori delle sette dimensioni si attestano da un minimo del 3.05 a un massimo del 3.88, evidenziando delle criticità per quanto riguarda soprattutto i beni di consumo (cibo e biancheria); per i familiari la soddisfazione risulta mediamente superiore, con dimensioni come gli Aspetti tangibili e la Capacità di rassicurazione che raggiungono livelli molto buoni; per gli operatori i valori sono compresi da un minimo di 3.41 per la dimensione Aspetti tangibili a 4.25 della dimensione Affidabilità.

I giudizi mediamente più soddisfacenti risultano essere espressi dai familiari per quasi tutte le aree indagate.

Punti di forza

L'aspetto che ottiene i punteggi più elevati è quello delle capacità relazionali: affidabilità, empatia, capacità di rassicurazione, infatti, si collocano nettamente sopra la media degli indicatori, manifestando il gradimento dell'utenza per il personale assistenziale.

Anche l'aspetto denominato capacità di risposta ottiene buoni punteggi, non dimenticando quanto può essere strettamente connesso all'aspetto relazionale.

In una logica di miglioramento continuo della qualità, le stesse persone che lavorano nella struttura vogliono rafforzare ed aumentare ulteriormente la professionalità in tutti i suoi aspetti (relazione, empatia, ascolto, risposta).

Punti non di debolezza, ma di minor soddisfazione

Le aree che ottengono punteggi meno elevati risultano essere quelle legate ai beni di consumo quotidiano (cibo) e l'autodeterminazione (possibilità dell'ospite di poter decidere il servizio che riceve e gli orari di visita).

3. ANALISI GRUPPO OSPITI

3.1 DESCRIZIONE DEL CAMPIONE

In questo capitolo viene analizzato il campione intervistato di anziani “lucidi” ospiti del centro di servizi Dueville. Gli anziani oggetto dell’indagine sono stati selezionati in base ai seguenti criteri:

- l’anziano doveva conoscere la lingua italiana;
- l’anziano doveva avere sufficienti capacità cognitive;
- l’anziano doveva possedere energia sufficiente per rispondere a delle domande per circa mezz’ora.

Alla fine le interviste valide sono state **11**.

Tab. 4: Ospiti intervistati per genere

Genere	N.	%
Maschi	5	45,5%
Femmine	6	54,5%
TOTALE	11	100,0%

Il campione degli ospiti rispondenti risulta essere costituito da 5 maschi, pari al 45,5%, e da 6 femmine, pari al 54,5%.

Tab. 5: Ospiti intervistati per età

Età	N.	%
Meno di 80 anni	5	45,5%
Da 80 a 84 anni	1	9,1%
Da 85 a 89 anni	2	18,2%
Più di 89 anni	3	27,3%
TOTALE	11	100,0%

Quasi la metà degli intervistati risulta avere meno di 80 anni, l’altra metà ha un’età superiore e tre superano i 90 anni.

Tab. 6: Ospiti intervistati per professione prima dell’ingresso in struttura

Professione	N.	%
Agricoltore	1	9,1%
Operaio	6	54,5%
Casalinga	1	9,1%
Altro	1	9,1%
Agricoltore e operaio/altro	2	18,2%
TOTALE	11	100,0%

La professione svolta più a lungo dagli ospiti risulta essere quella dell’operaio.

Il titolo di studio prevalente degli intervistati è la licenza elementare.

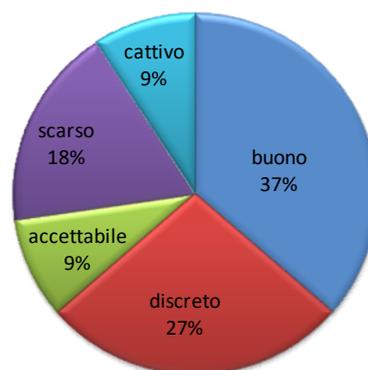
Tab. 7: Ospiti intervistati per titolo di studio

Titolo di studio	N.	%
Licenza elementare	10	90,2%
Licenza media	-	-
Diploma superiore/diploma professionale	1	9,1%
TOTALE	11	100,0%

Lo stato di salute percepito è una variabile importante, correlata alla qualità della vita. La percezione delle proprie condizioni di salute, infatti, si dimostra un predittore significativo di morbosità rispetto a molte oggettive e sfavorevoli condizioni di salute, quali ad esempio la disabilità; diversi studi condotti hanno rilevato come gli anziani con indicatori di qualità di vita percepita negativi abbiano un rischio aumentato di declino complessivo delle funzioni fisiche, indipendentemente dalla severità delle malattie presenti.

Tab. 8: Ospiti per stato di salute percepito

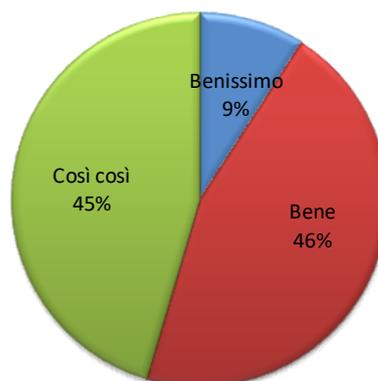
Stato di salute	N.	%
Buono	4	36,4%
Discreto	3	27,3%
Accettabile	1	9,1%
Scarso	2	18,2%
Cattivo	1	9,1%
TOTALE	11	100,0%



Tra gli 11 ospiti intervistati, 7 definiscono il proprio stato di salute buono o discreto, per un ospite è accettabile, mentre 3 ospiti si percepiscono in uno stato di salute "cattivo" o "scarso".

Tab. 9: Ospiti per come si trovano nella struttura

Come si trova in questa struttura	N.	%
Benissimo	1	9,1%
Bene	5	45,5%
Così così	5	45,5%
Male	-	-
Malissimo	-	-
TOTALE	11	100,0%



Un po' più della metà degli ospiti intervistati dichiara di trovarsi bene o benissimo all'interno del centro di servizi di Dueville, l'altra metà così così.

Alla domanda "Secondo lei qual è la cosa più importante in una Casa di Riposo?" più della metà degli ospiti ha risposto il cibo e la biancheria, seguito dalla gentilezza del personale.

Tab. 10: Ospiti per aspetto più importante

Aspetto più importante	N.	%
Il cibo e la biancheria	6	54,5%
La gentilezza del personale	3	27,3%
Mantenere le promesse fatte	1	9,1%
L'attenzione e il rispetto dell'anziano	1	9,1%
TOTALE	11	100,0%

3.2 ANALISI DEI RISULTATI

Di seguito verranno illustrati i risultati delle risposte alle domande relative alla soddisfazione degli utenti intervistati rispetto alle diverse dimensioni del servizio ricevuto.

Le cinque modalità di risposta sono state aggregate in tre categorie:

- non soddisfacente (risposte 1=per nulla, 2=poco)
- soddisfacente (3=così così, 4=abbastanza)
- ottimo (5=molto)

Il livello di miglioramento è stato misurato aggregando le tre modalità di risposta in due categorie:

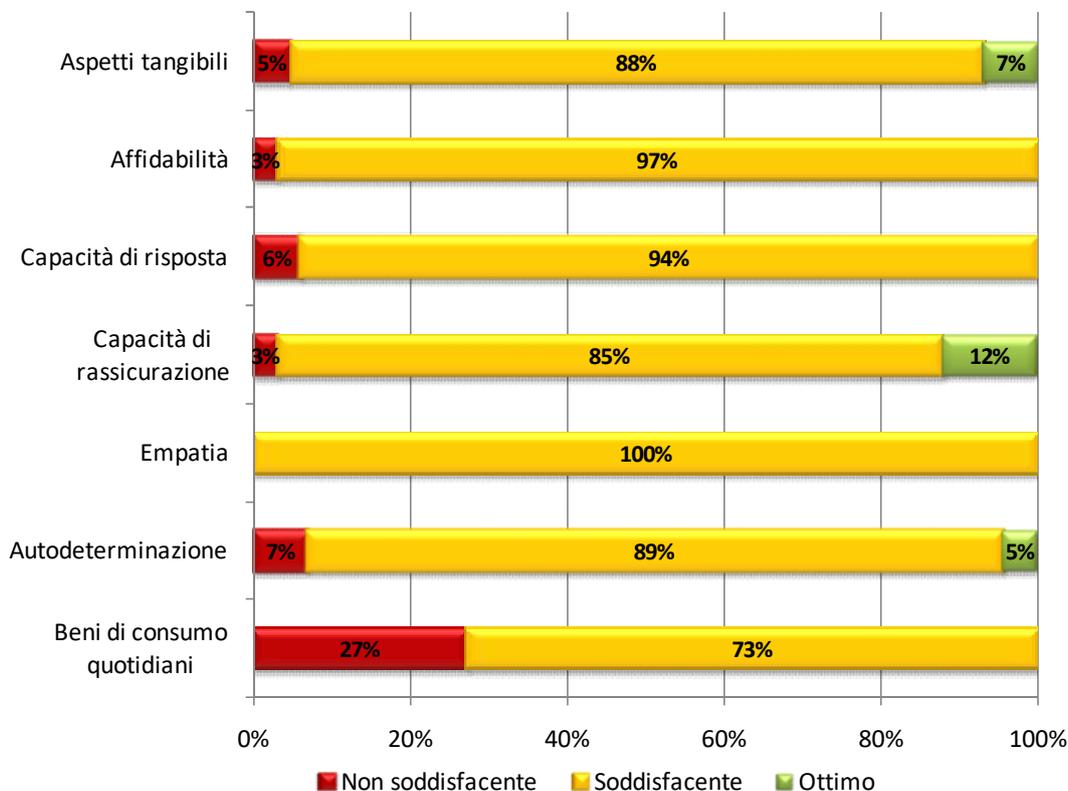
- va bene così (valori -1 e 0)
- da migliorare (valore 1)

I grafici utilizzati rappresentano percentualmente le risposte degli ospiti alle domande del questionario mediante una scala cromatica che va dal verde (soddisfazione ottima), al giallo (soddisfazione sufficiente) e infine al rosso (non soddisfacente).

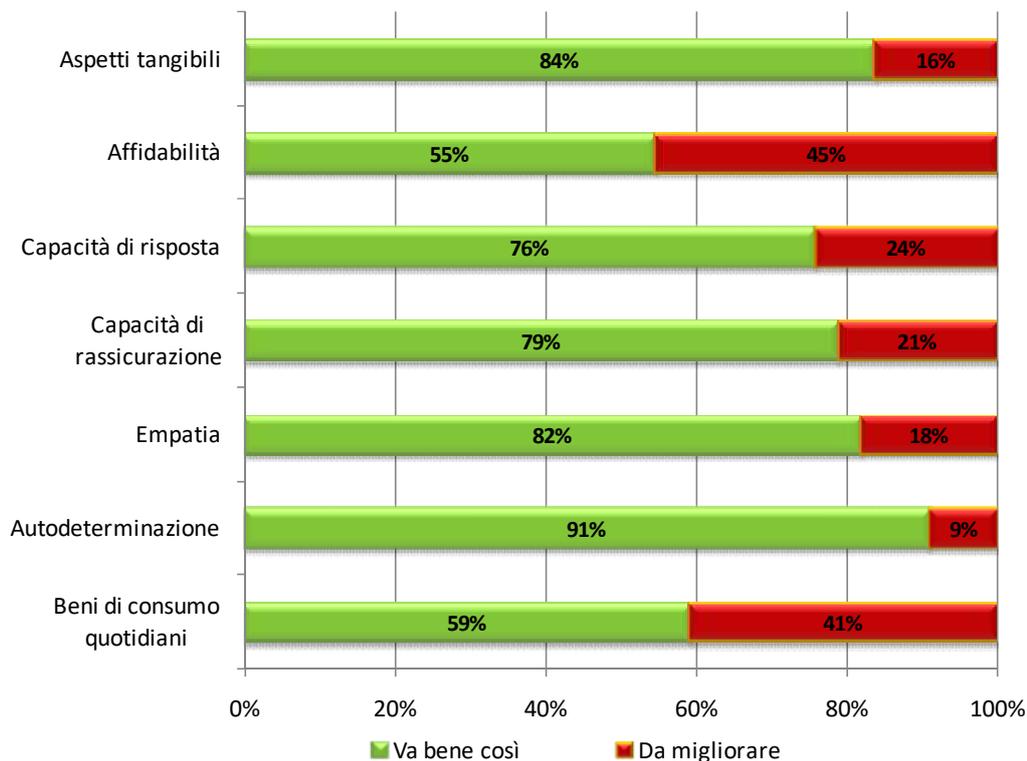
Lo stesso principio per quanto riguarda la misurazione del miglioramento: il verde indica che la situazione, secondo gli intervistati, va bene così com'è, il rosso che va migliorata.

3.2.1 ANALISI PER DIMENSIONE

GRADO DI SODDISFAZIONE DEL SERVIZIO - Percentuali



GRADO DI MIGLIORAMENTO DEL SERVIZIO - Percentuali



L’elaborazione dei risultati ha messo in evidenza un livello complessivamente medio-alto di soddisfazione rispetto alle diverse dimensioni della qualità del servizio indagate.

Segue il dettaglio delle dimensioni che hanno evidenziato percentuali, seppur minime, di insoddisfazione.

Per quanto riguarda il miglioramento, gli ospiti intervistati hanno individuato come aree di miglioramento i beni di consumo quotidiano, in particolare cibo e menu, e l’affidabilità, con particolare riferimento alla prontezza nel risolvere i problemi.

3.2.2 ANALISI PER ITEM

GRADO DI SODDISFAZIONE – Percentuali

LIVELLO DI SODDISFAZIONE – Medie dei punteggi su scala 1-5

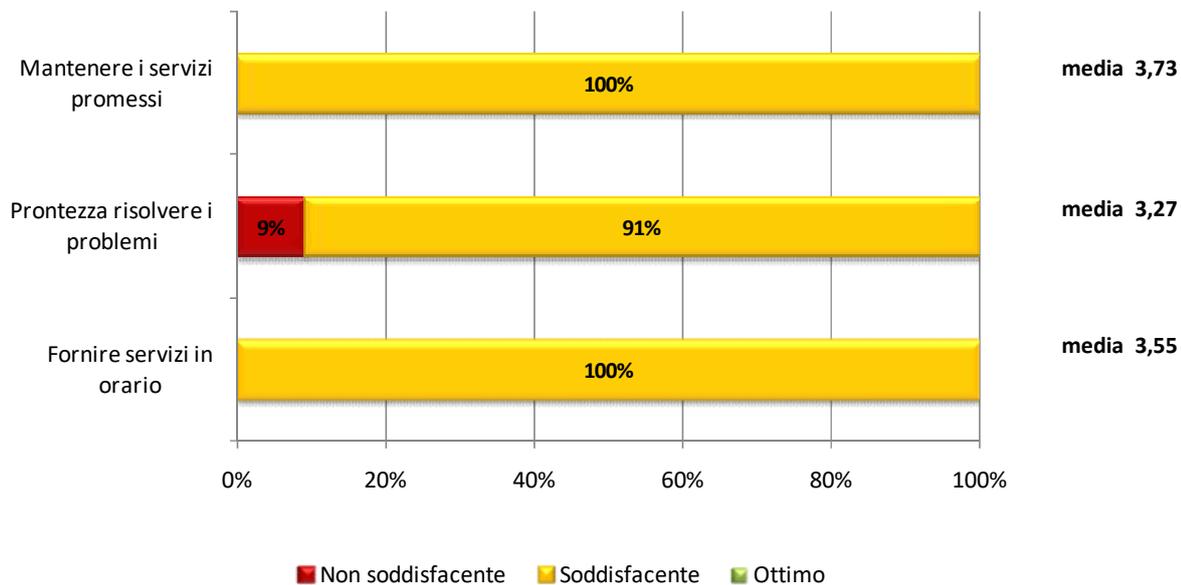
Dimensione “Aspetti tangibili”



Casa di riposo di Dueville

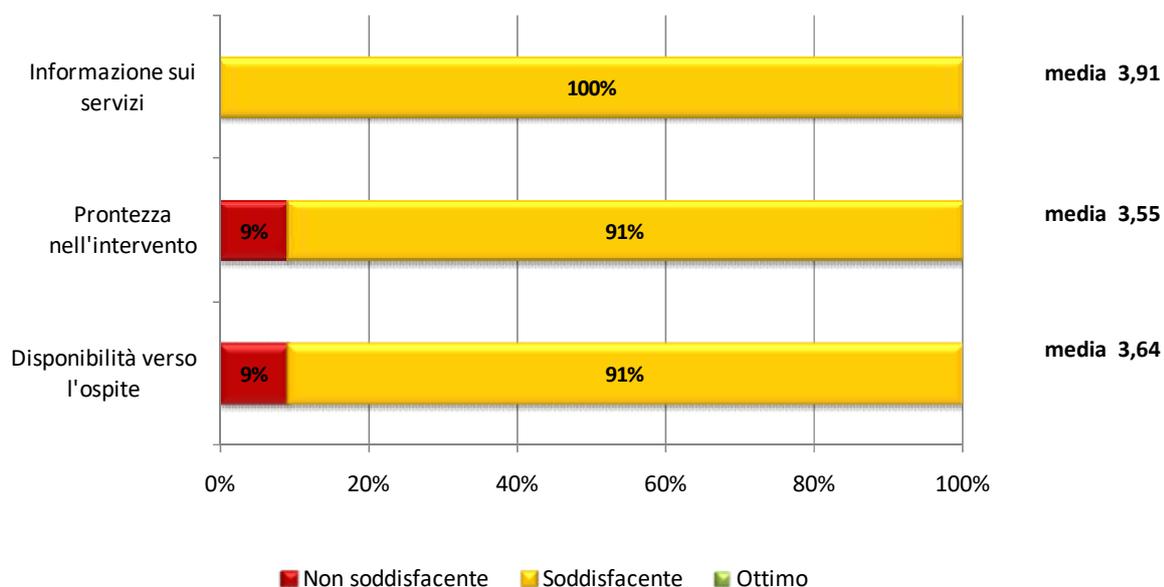
Dall’analisi sugli ambienti interni ed esterni del centro di servizi emerge un giudizio medio soddisfacente. Si evidenzia che il maggior grado di insoddisfazione risulta legato agli spazi verdi esterni alla struttura.

Dimensione “Affidabilità”

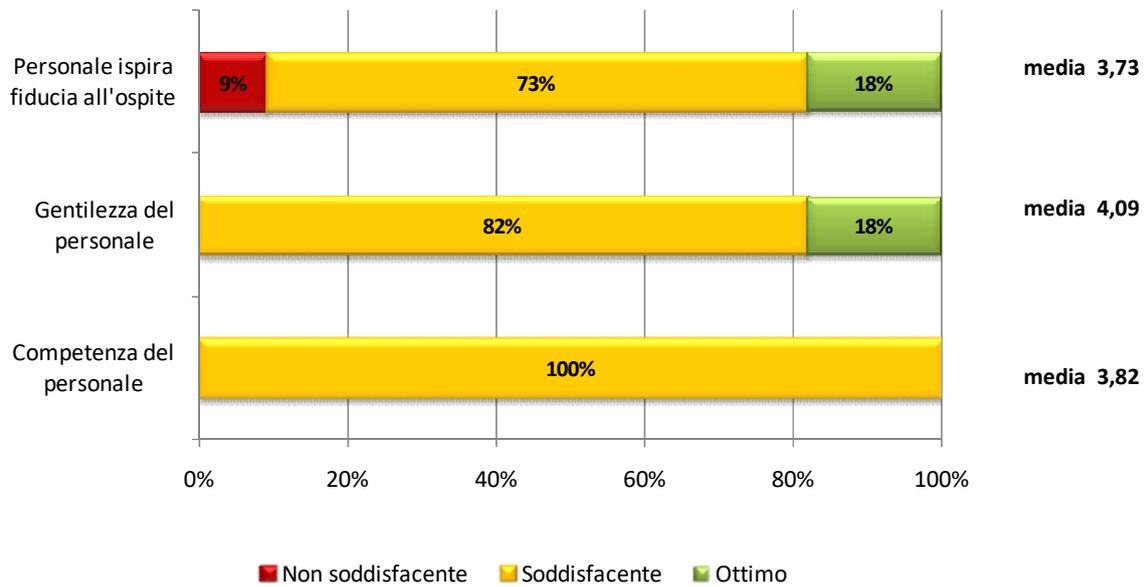


La dimensione dell’Affidabilità mostra un giudizio medio soddisfacente. Il 9% degli intervistati non si ritiene soddisfatto della prontezza con cui la casa di riposo risolve i problemi e le richieste degli ospiti.

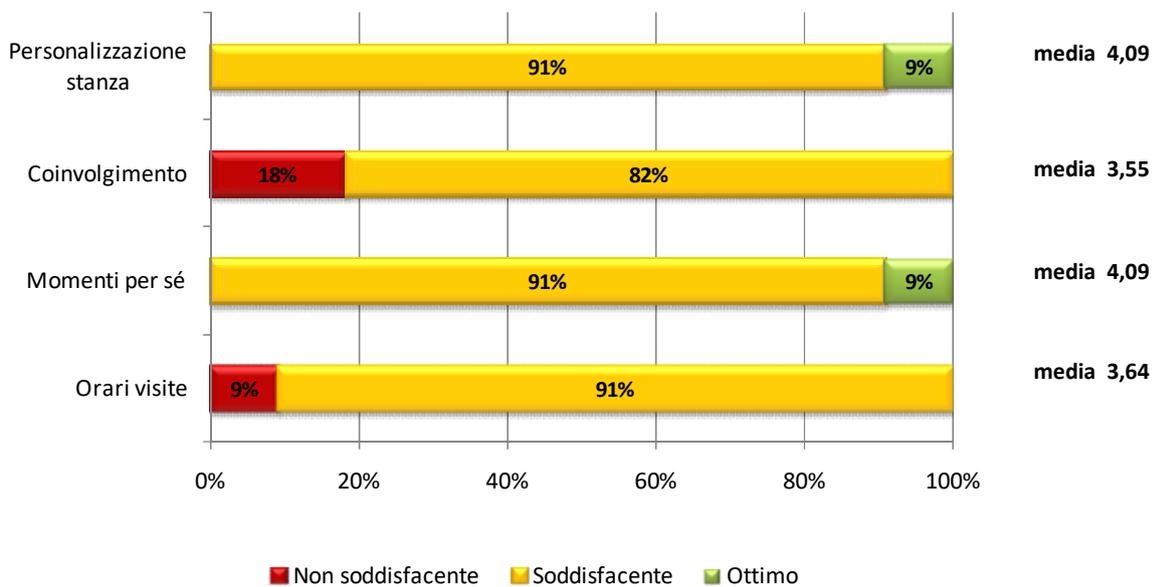
Dimensione “Capacità di risposta”



Gli aspetti legati alla disponibilità e capacità di intervenire al momento del bisogno dell’anziano sono ritenuti mediamente soddisfacenti. Qualche insoddisfazione si registra relativamente alla prontezza nell’intervento e rispetto alla disponibilità ad aiutare l’ospite.

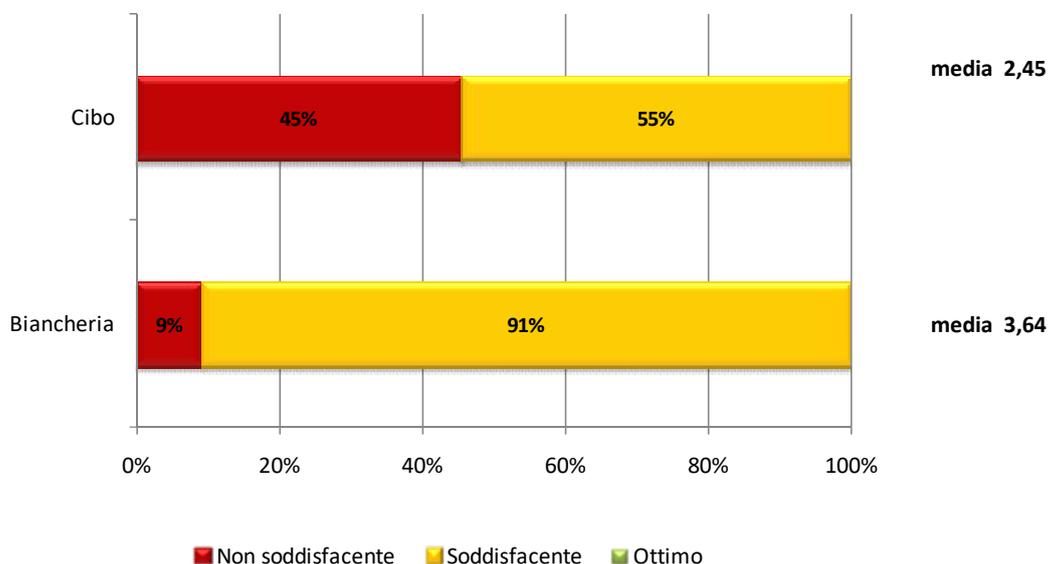
Dimensione "Capacità di rassicurazione"

L'area della professionalità del personale che opera nel centro riceve punteggi buoni. Si rileva la presenza di un ospite non soddisfatto della fiducia ispirata dal personale operante nel centro di servizi.

Dimensione "Autodeterminazione"

Dal grafico emerge che sono gli aspetti legati al coinvolgimento dell'ospite nelle decisioni che lo riguardano e l'orario delle visite a risultare con qualche punteggio di insoddisfazione.

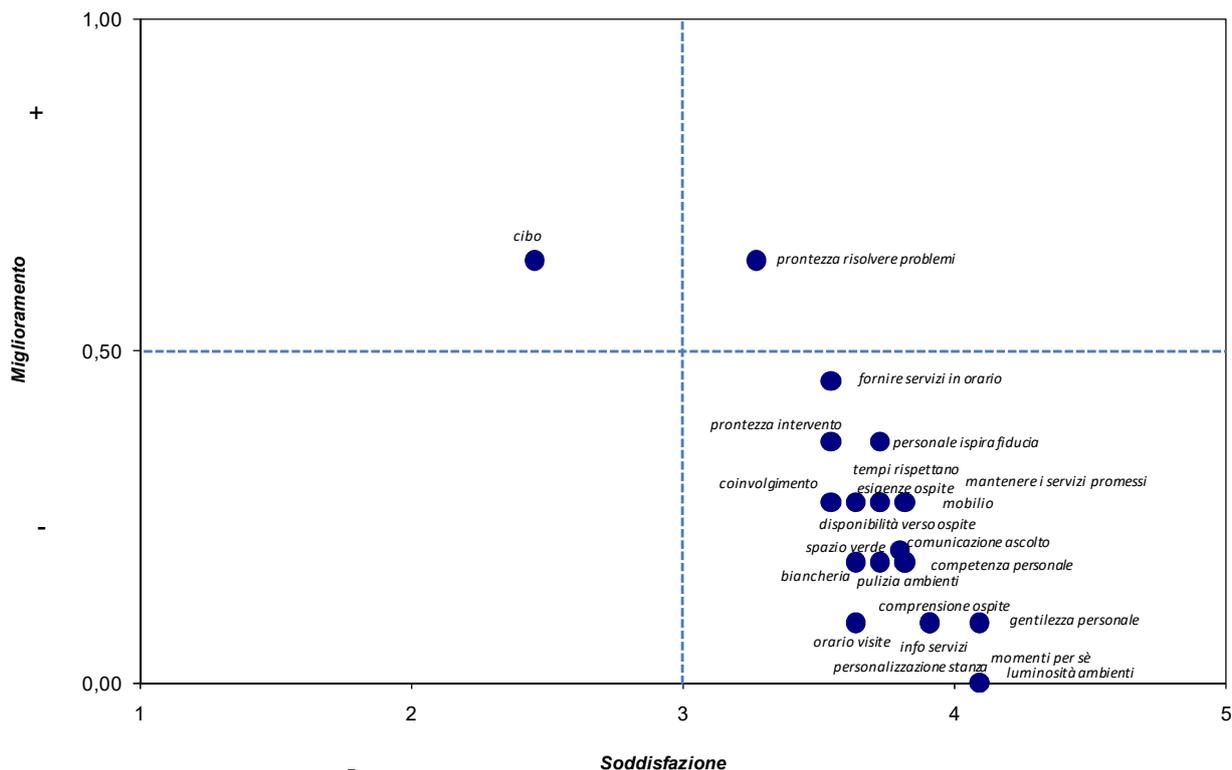
Dimensione “Beni di consumo quotidiani”



Per quanto riguarda il trattamento alberghiero, quasi la metà degli ospiti intervistati mostra insoddisfazione relativamente alla bontà e alla varietà del cibo; qualche perplessità emerge anche rispetto alla biancheria utilizzata all’interno della struttura.

3.2.3 ANALISI PER ITEM – MAPPA DELLE PRIORITA’

Nel grafico seguente è rappresentato il posizionamento degli items indagati sulla qualità del servizio rispetto alla soddisfazione e al miglioramento. Ciascun punto sul grafico ha come coordinate le medie dei giudizi espressi dagli intervistati per quanto riguarda il grado di soddisfazione percepita (asse orizzontale) ed i giudizi espressi in merito al miglioramento di ciascun attributo considerato (asse verticale).



3.2.4 CONCLUSIONI QUESTIONARIO OSPITI

I singoli fattori di qualità sono in maggioranza distribuiti nel quadrante che riporta la situazione di buona Soddisfazione e bassa volontà di Miglioramento. Fa eccezione il “cibo”, elemento che presenta un giudizio di bassa soddisfazione e alta richiesta di miglioramento, e la “prontezza del personale nel risolvere i problemi” che, sebbene mediamente soddisfacente, viene indicato come fattore da migliorare.

4. ANALISI GRUPPO FAMILIARI

4.1 DESCRIZIONE DEL CAMPIONE

Tab. 11: Familiari che hanno aderito all'indagine

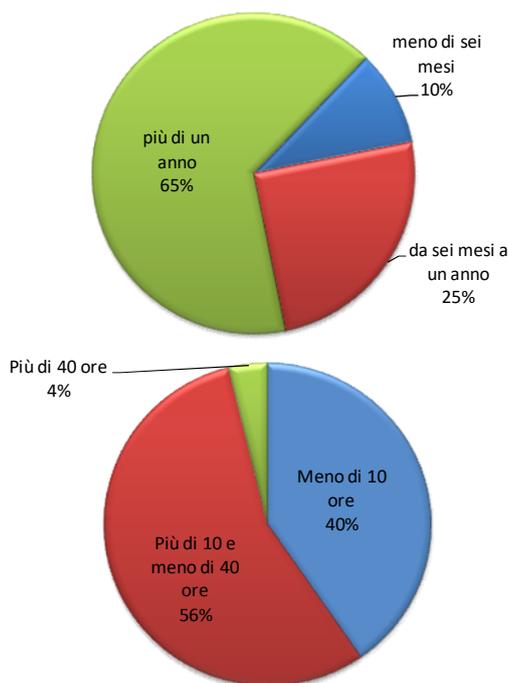
	N.	%
Parente di un ospite	51	98,1%
Altro	1	1,9%
TOTALE	52	100,0%

Tab. 12: Familiari per tempo di frequentazione della casa di riposo

	N.	%
Meno di sei mesi	5	9,6%
Da sei mesi a due anni	13	25,0%
Più di due anni	34	65,4%
TOTALE	52	100,0%

I familiari che hanno aderito all'indagine sono stati complessivamente 51, a cui si è aggiunto un volontario, per un totale di 52 rispondenti.

Il 65,4% degli intervistati frequenta la struttura più di due anni, il 25% da sei mesi a due anni, il 9,6% la frequenta da meno di sei mesi.



Tab. 13: Familiari per ore al mese trascorse in media nella struttura

Ore al mese	N.	%
Meno di 10	21	40,4%
Più di 10 e meno di 40	29	55,8%
Più di 40	2	3,8%
TOTALE	52	100,0%

Più della metà dei familiari trascorre all'interno della struttura da 10 a 40 ore mensili; il 40,4% degli intervistati meno di 10 ore, il restante 3,8% più di 40 ore mensili.

Per quanto riguarda i momenti di condivisione vissuti dal familiare insieme all'ospite, emerge che la maggioranza degli intervistati frequenta la struttura durante i momenti di relax e/o animazione, che spesso coincidono con gli orari di visita. In alcuni questionari è stata sottolineata l'impossibilità di assistere ai pasti da parte dei familiari.

Tab. 14: Familiari per tipo di momento di condivisione con l'ospite (possibili risposte multiple)

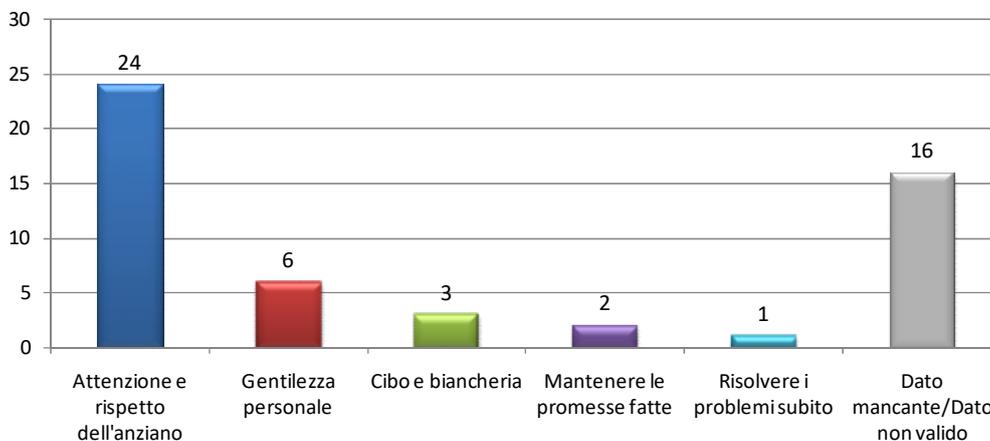
Momento	N.	% sul totale
I pasti	-	-
I momenti di animazione	15	28,8%
I momenti di relax	38	73,1%
Altro (orario di visita)	13	25,0%
TOTALE	66	
Non risposte	1	

Tab. 15: Familiari per aspetto più importante

Aspetto più importante	N.	%
Attenzione e rispetto dell'anziano	24	66,7%
Gentilezza personale	6	16,7%
Cibo e biancheria	3	8,3%
Mantenere le promesse fatte	2	5,6%
Risolvere i problemi subito	1	2,8%
TOTALE	36	100,0%
Risposte multiple/mancante	16	

Alla domanda "Secondo lei qual è la cosa più importante in una Casa di Riposo?" la maggioranza dei familiari ha risposto l'attenzione e il rispetto dell'anziano.

Per i familiari, la cosa più importante in una Casa di riposo è...



4.2 ANALISI DEI RISULTATI

Di seguito verranno illustrati i risultati delle risposte alle domande relative alla soddisfazione degli utenti intervistati rispetto alle diverse dimensioni del servizio ricevuto.

Le cinque modalità di risposta sono state aggregate in tre categorie:

- non soddisfacente (risposte 1=per nulla, 2=poco)
- soddisfacente (3=così così, 4=abbastanza)
- ottimo (5=molto)

Il livello di miglioramento è stato misurato aggregando le tre modalità di risposta in due categorie:

- va bene così (valori -1 e 0)
- da migliorare (valore 1)

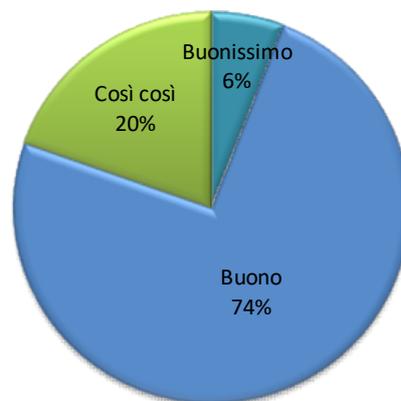
I grafici utilizzati rappresentano percentualmente le risposte degli ospiti alle domande del questionario mediante una scala cromatica che va dal verde (soddisfazione ottima), al giallo (soddisfazione sufficiente) e infine al rosso (non soddisfacente).

Lo stesso principio per quanto riguarda la misurazione del miglioramento: il verde indica che la situazione, secondo gli intervistati, va bene così com'è, il rosso che va migliorata.

4.2.1 GIUDIZIO GENERALE SUL SERVIZIO

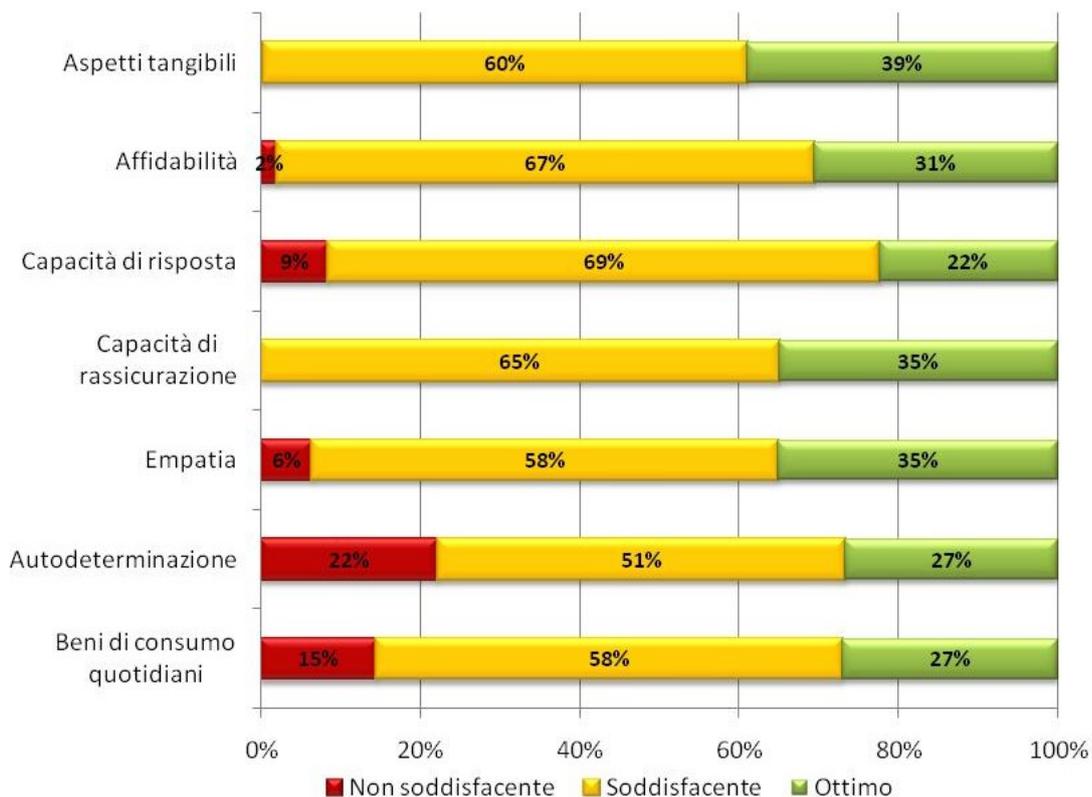
L'ultimo quesito nella scheda interna del questionario chiedeva di esprimere un giudizio complessivo del servizio fornito dalla struttura.

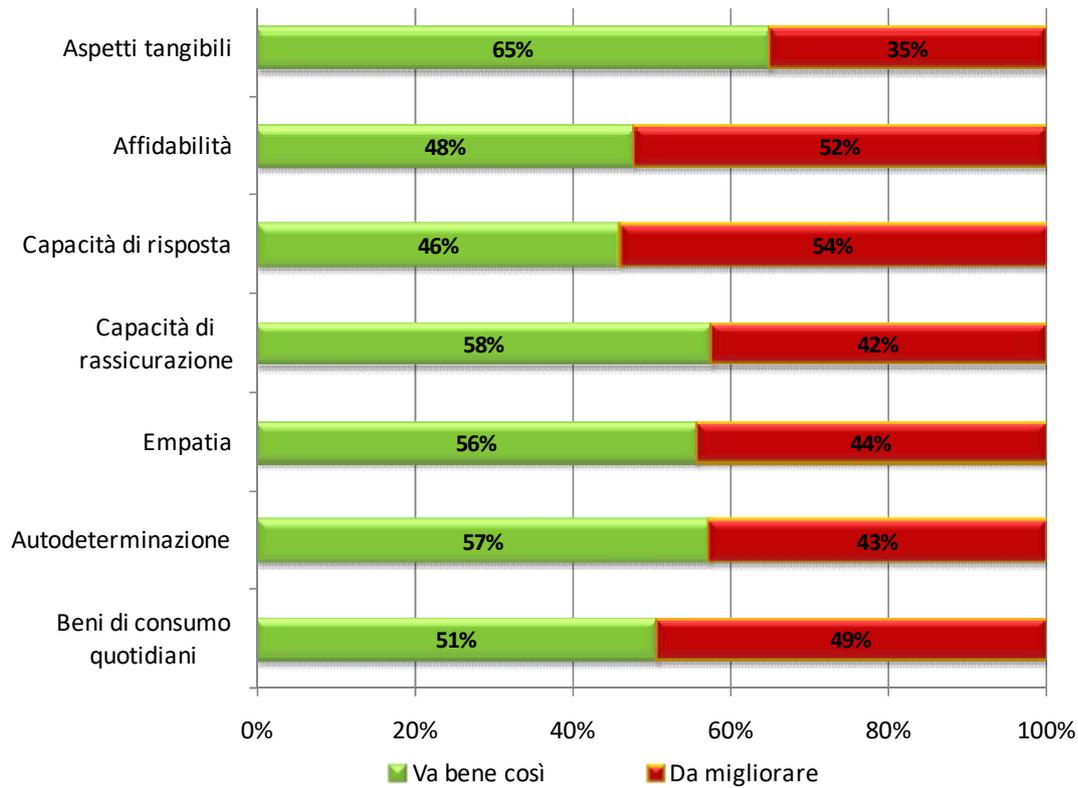
Il giudizio complessivo è positivo: infatti l'80% dei familiari che hanno aderito all'indagine lo giudica "buono" o "buonissimo", e il rimanente 20% ha evidenziato la risposta "così così".



4.2.2 ANALISI PER DIMENSIONE

GRADO DI SODDISFAZIONE DEL SERVIZIO - Percentuali



GRADO DI MIGLIORAMENTO DEL SERVIZIO - Percentuali

L'elaborazione dei risultati ha messo in evidenza un livello complessivamente alto di soddisfazione rispetto alle diverse dimensioni della qualità del servizio indagate. L'aspetto più critico risulta legato agli orari di visita.

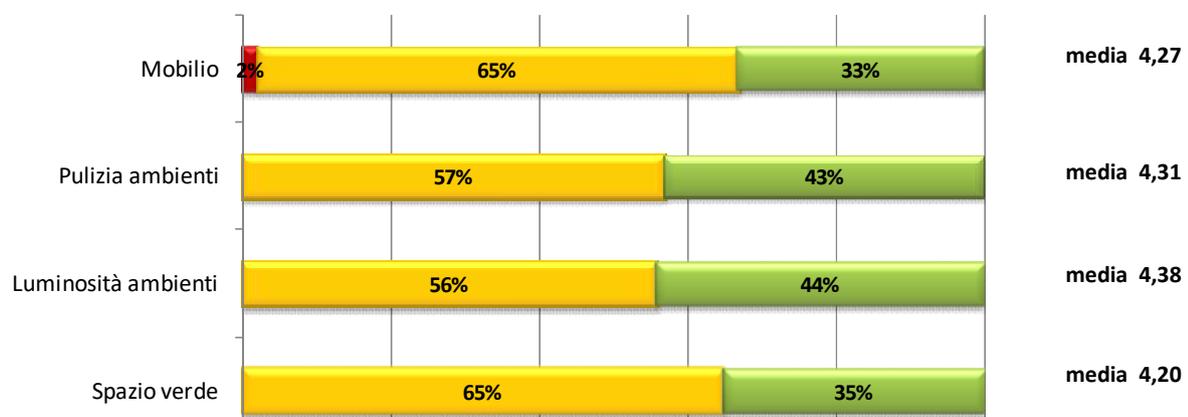
Segue il dettaglio delle dimensioni che hanno evidenziato percentuali di insoddisfazione.

Per quanto riguarda il miglioramento, gli ospiti intervistati hanno individuato come aree di miglioramento l'affidabilità e la capacità di risposta.

4.2.3 ANALISI PER ITEM

GRADO DI SODDISFAZIONE – Percentuali

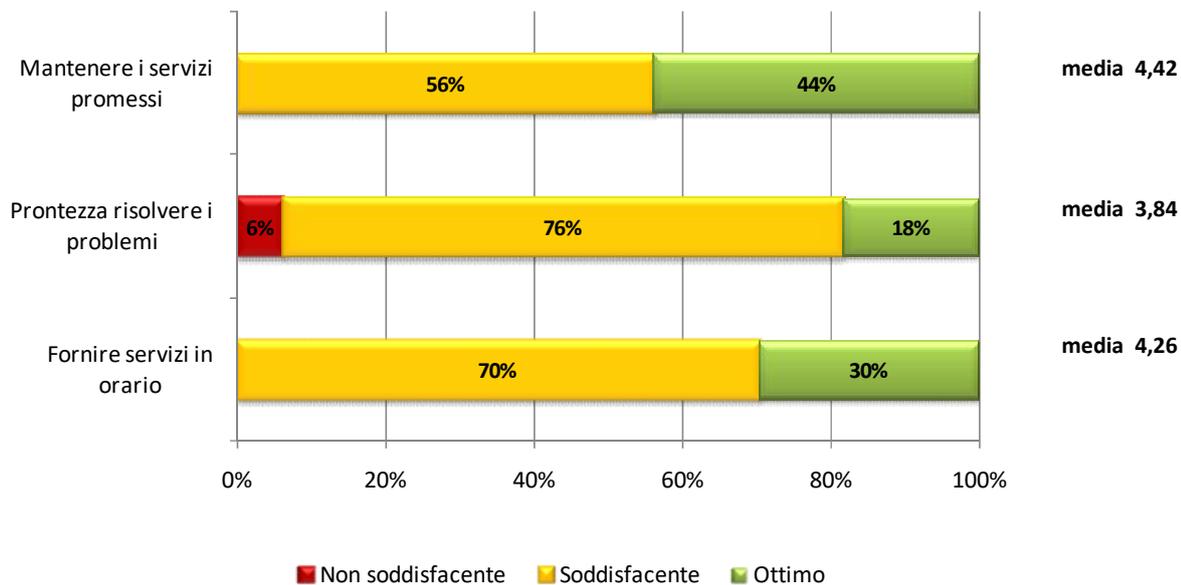
LIVELLO DI SODDISFAZIONE – Medie dei punteggi su scala 1-5

Dimensione "Aspetti tangibili"

Casa di riposo di Dueville

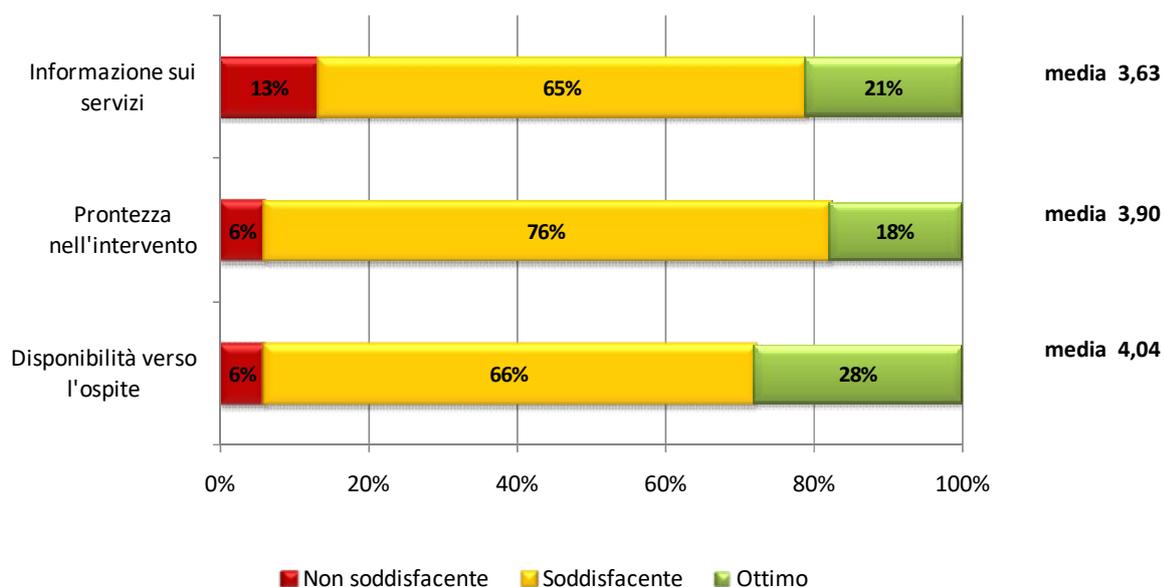
Dall’analisi sugli ambienti interni ed esterni del centro di servizi emerge un giudizio medio soddisfacente. Si evidenzia qualche insoddisfazione legata al mobilio della struttura.

Dimensione “Affidabilità”

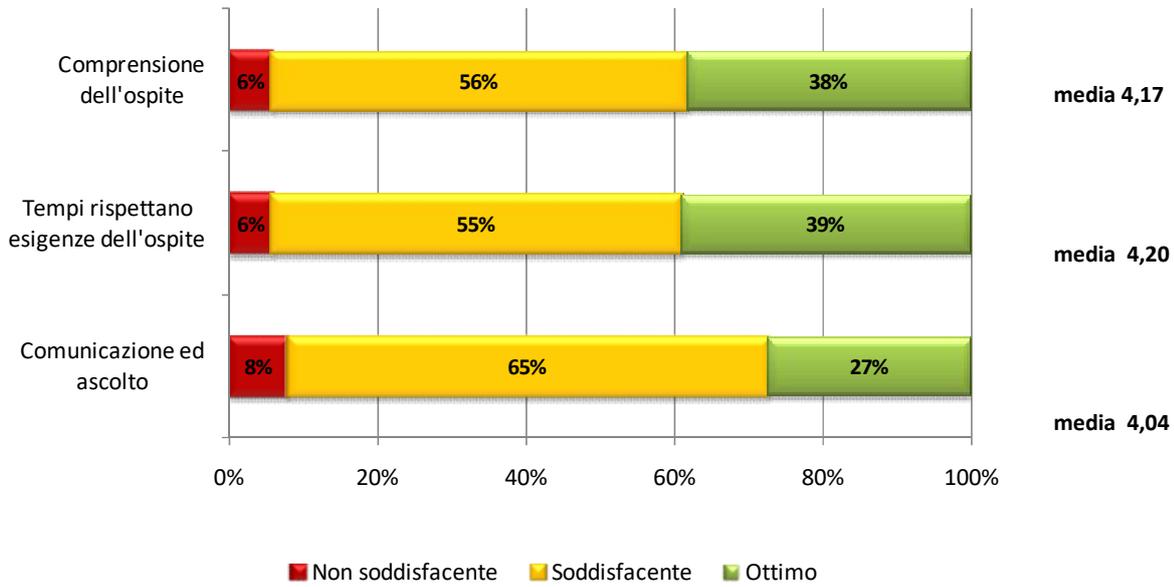


La dimensione dell’Affidabilità mostra un giudizio medio soddisfacente. Il 6% degli intervistati non si ritiene soddisfatto della prontezza con cui la casa di riposo risolve i problemi e le richieste degli ospiti.

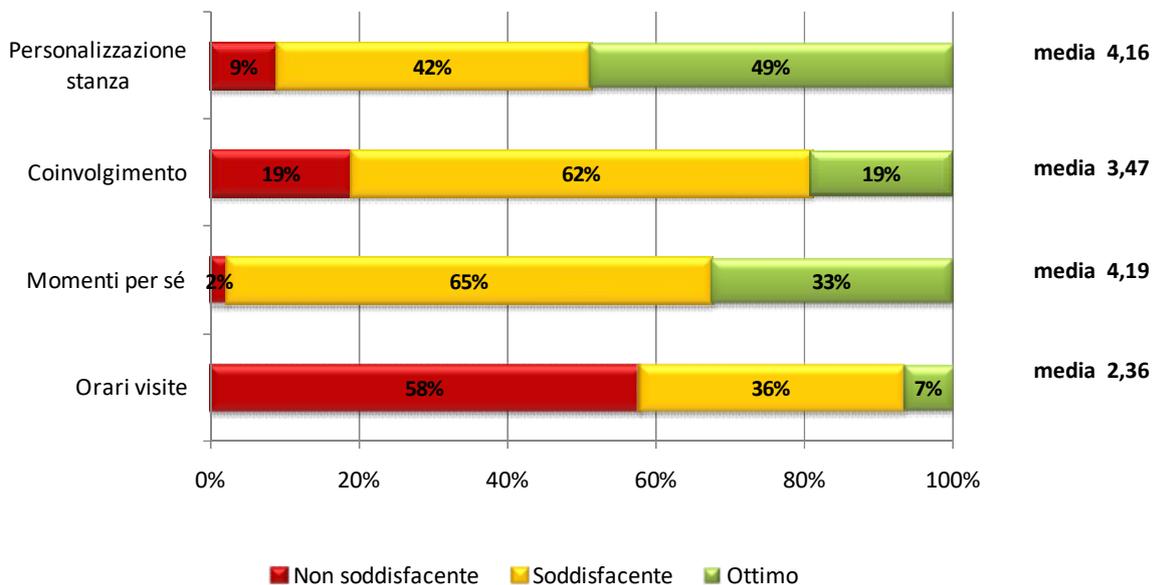
Dimensione “Capacità di risposta”



Il 13% dei familiari intervistati evidenzia insoddisfazione rispetto alle informazioni sui servizi ricevuti dalla struttura. Qualche perplessità emerge anche relativamente alla prontezza a venire se vengono chiamati e rispetto alla disponibilità ad aiutare l’ospite.

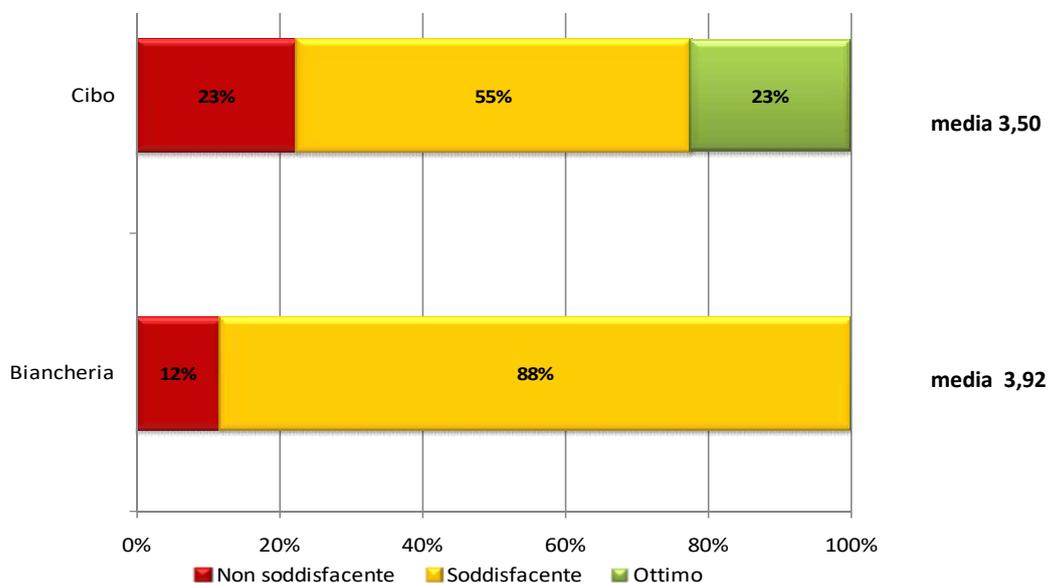
Dimensione "Empatia"

La dimensione dell'empatia raggiunge valori buoni di soddisfazione sia con riferimento al trattare l'ospite come una persona con le proprie esigenze, sia nei tempi rispettosi dei bisogni degli ospiti. Qualche perplessità emerge nella capacità di far star bene completamente l'ospite.

Dimensione "Autodeterminazione"

Dal grafico emerge con evidenza che sono due gli aspetti di maggior insoddisfazione nei familiari ovvero quelli legati agli orari delle visite e al coinvolgimento dell'ospite nelle decisioni che lo (rispettivamente 58% dei rispondenti e 19% dei rispondenti). Hanno un giudizio positivo la personalizzazione della stanza e la possibilità di stare da soli con il proprio congiunto.

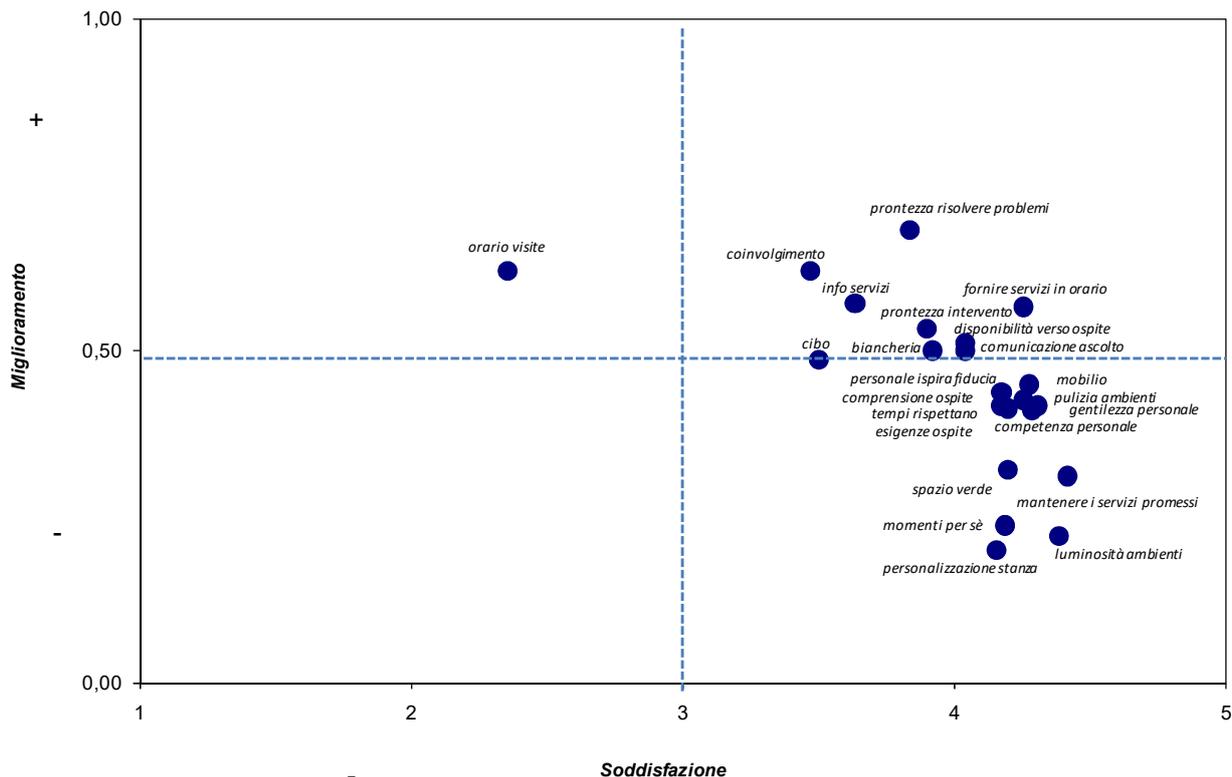
Dimensione “Beni di consumo quotidiani”



Per quanto riguarda il trattamento alberghiero, i familiari intervistati mostrano un sufficiente grado di soddisfazione. L’aspetto più critico risulta quello dei pasti; inoltre, in 12 questionari questa domanda non è stata compilata, spesso con l’annotazione che durante i pasti non è possibile la presenza del familiare.

4.2.4 ANALISI PER ITEM – MAPPA DELLE PRIORITA’

Nel grafico seguente è rappresentato il posizionamento degli items indagati sulla qualità del servizio rispetto alla soddisfazione e al miglioramento. Ciascun punto sul grafico ha come coordinate le medie dei giudizi espressi dagli intervistati per quanto riguarda il grado di soddisfazione percepita (asse orizzontale) ed i giudizi espressi in merito al miglioramento di ciascun attributo considerato (asse verticale).



4.2.5 CONCLUSIONI QUESTIONARIO FAMILIARI

I familiari indicano gli orari delle visite quale fattore prioritario da migliorare. Nel quadrante già indicato come soggetto a politiche di miglioramento sono indicati i fattori che interessano la prontezza nel risolvere i problemi, il coinvolgimento dell’ospite nelle decisioni che lo riguardano, le informazioni sui servizi, il fornire i servizi in orario, la prontezza nell’intervento e la disponibilità verso l’ospite.

5. ANALISI GRUPPO OPERATORI

5.1 DESCRIZIONE DEL CAMPIONE

Tab. 16: Operatori per tempo lavorato nei servizi per anziani

	N.	%
<5 anni	7	28,0%
5-10 anni	2	8,0%
10+ anni	16	64,0%
TOTALE	25	100,0%
Non risposte	3	

Gli operatori che hanno aderito all'indagine sono stati 28. Si tratta in prevalenza di operatori che lavorano da più di dieci anni nell'ambito dei servizi per anziani.

Tab. 17: Familiari per tempo lavorato nel centro servizi di Dueville

	N.	%
<5 anni	11	45,8%
5-10 anni	1	4,2%
10+ anni	12	50,0%
TOTALE	24	100,0%
Non risposte	4	

Alla richiesta da quanto tempo lavora presso il centro di servizi di Dueville, circa metà dei rispondenti ha indicato da più di dieci anni, l'altra metà da meno di cinque anni.

Tab. 18: Operatori per qualifica professionale

Qualifica	N.	%
OSS	15	57,7%
Infermiere	4	15,4%
Altra figura*	7	26,9%
TOTALE	26	100,0%
Non risposte	2	

Alla richiesta della professione, più della metà degli operatori ha risposto OSS, seguono gli infermieri e altri operatori.

*fisioterapista, professionista, impiegato

Tab. 19: Operatori per aspetto più importante

Aspetto più importante	N.	%
Attenzione e rispetto per l'anziano	16	76,2%
Tenere in considerazione le proposte dell'anziano	2	9,5%
L'ambiente fisico	1	4,8%
Risolvere in problemi subito	1	4,8%
La gentilezza del personale	1	4,8%
TOTALE	21	100,0%
Risposte multiple	7	

Alla domanda "Secondo lei qual è la cosa più importante in una Casa di Riposo?" la maggioranza degli operatori ha risposto l'attenzione e il rispetto dell'anziano.

5.2 ANALISI DEI RISULTATI

Di seguito verranno illustrati i risultati delle risposte alle domande relative alla soddisfazione degli utenti intervistati rispetto alle diverse dimensioni del servizio ricevuto.

Le cinque modalità di risposta sono state aggregate in tre categorie:

- non soddisfacente (risposte 1=per nulla, 2=poco)
- soddisfacente (3=così così, 4=abbastanza)
- ottimo (5=molto)

Il livello di miglioramento è stato misurato aggregando le tre modalità di risposta in due categorie:

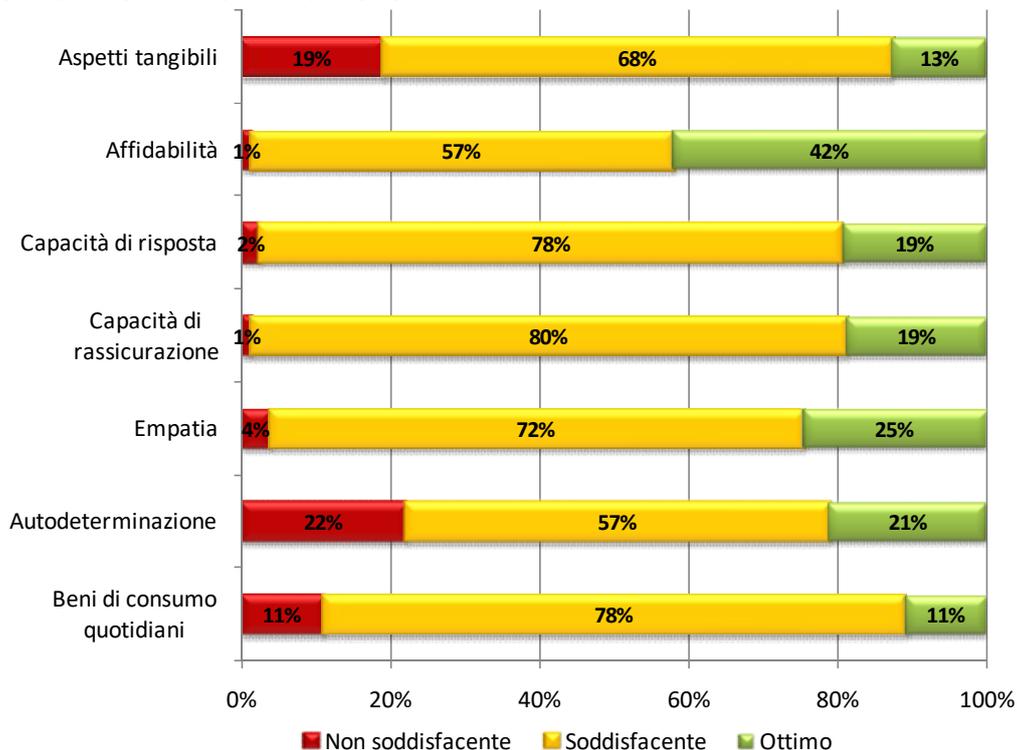
- va bene così (valori -1 e 0)
- da migliorare (valore 1)

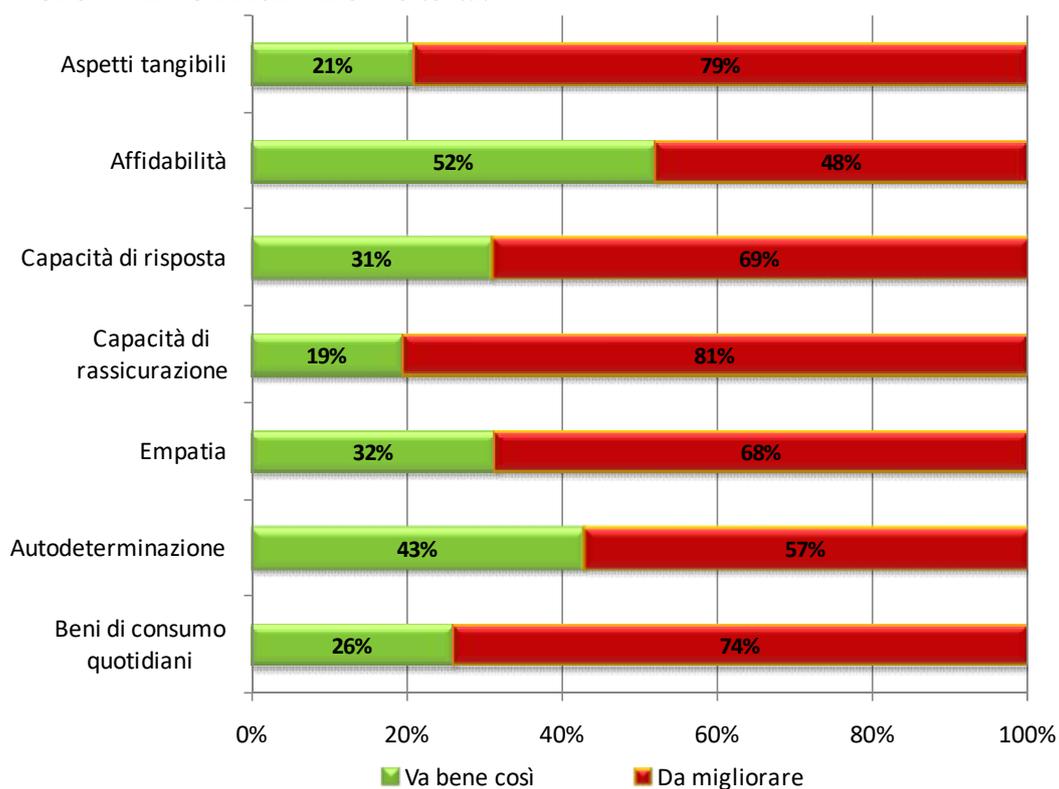
I grafici utilizzati rappresentano percentualmente le risposte degli ospiti alle domande del questionario mediante una scala cromatica che va dal verde (soddisfazione ottima), al giallo (soddisfazione sufficiente) e infine al rosso (non soddisfacente).

Lo stesso principio per quanto riguarda la misurazione del miglioramento: il verde indica che la situazione, secondo gli intervistati, va bene così com'è, il rosso che va migliorata.

5.2.1 ANALISI PER DIMENSIONE

GRADO DI SODDISFAZIONE DEL SERVIZIO - Percentuali



*Casa di riposo di Dueville***GRADO DI MIGLIORAMENTO DEL SERVIZIO - Percentuali**

L'elaborazione dei risultati ha messo in evidenza un livello complessivamente buono di soddisfazione rispetto alle diverse dimensioni della qualità del servizio indagate. Si registrano giudizi di insoddisfazione per quanto riguarda l'area dell'autodeterminazione, in particolare legati agli orari di accesso alla struttura e al coinvolgimento dell'ospite nelle decisioni che lo riguardano.

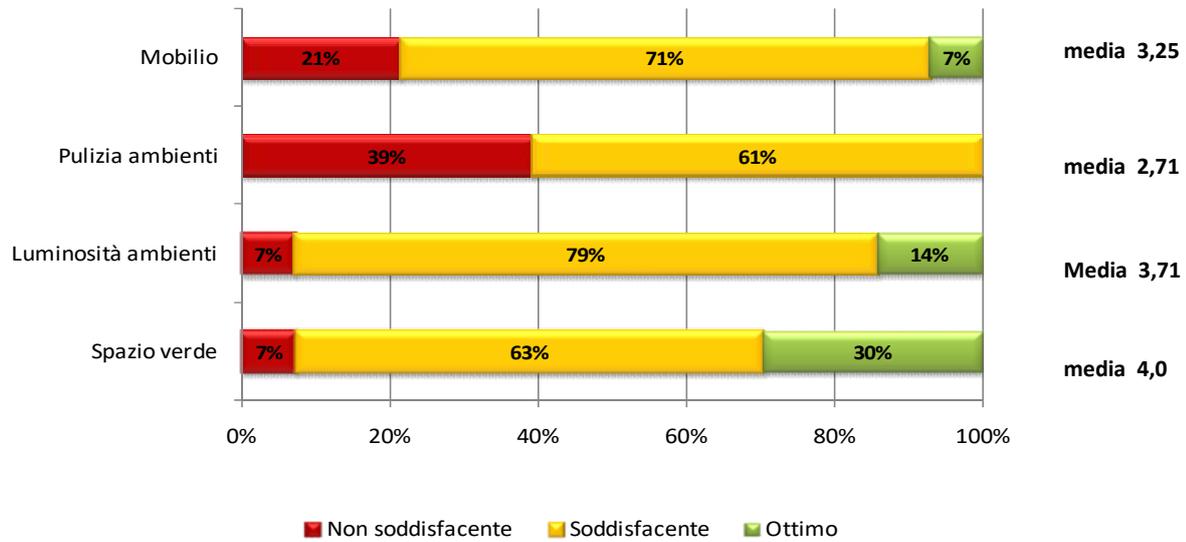
Segue il dettaglio delle dimensioni che hanno evidenziato percentuali di insoddisfazione.

Per quanto riguarda il miglioramento, gli operatori rispondenti hanno individuato come aree di miglioramento le capacità di rassicurazione, gli aspetti tangibili, in particolare la pulizia degli ambienti, e i beni di consumo quotidiano, specialmente cibo e menu.

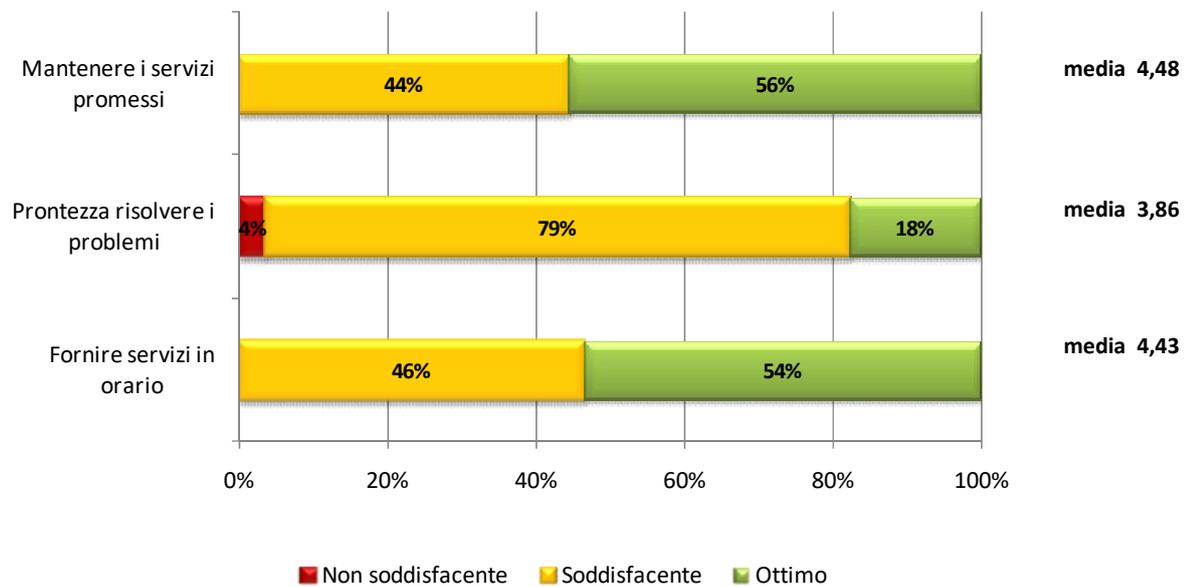
5.2.2 ANALISI PER ITEM

GRADO DI SODDISFAZIONE – Percentuali

LIVELLO DI SODDISFAZIONE – Medie dei punteggi su scala 1-5

Dimensione "Aspetti tangibili"

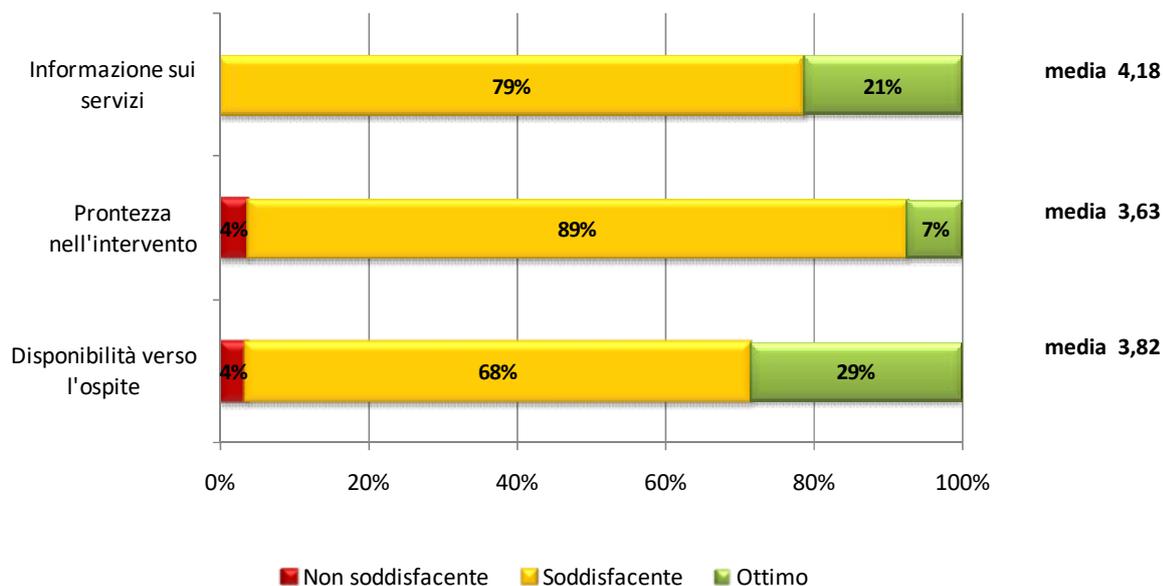
Dall'analisi sugli ambienti interni ed esterni del centro di servizi emerge un giudizio medio soddisfacente. Si evidenzia che il maggior grado di insoddisfazione risulta legato alla pulizia degli ambienti e al mobilio della struttura.

Dimensione "Affidabilità"

La dimensione dell'Affidabilità mostra un giudizio medio di soddisfazione buono. Qualche perplessità nella prontezza con cui la casa di riposo risolve i problemi e le richieste degli ospiti.

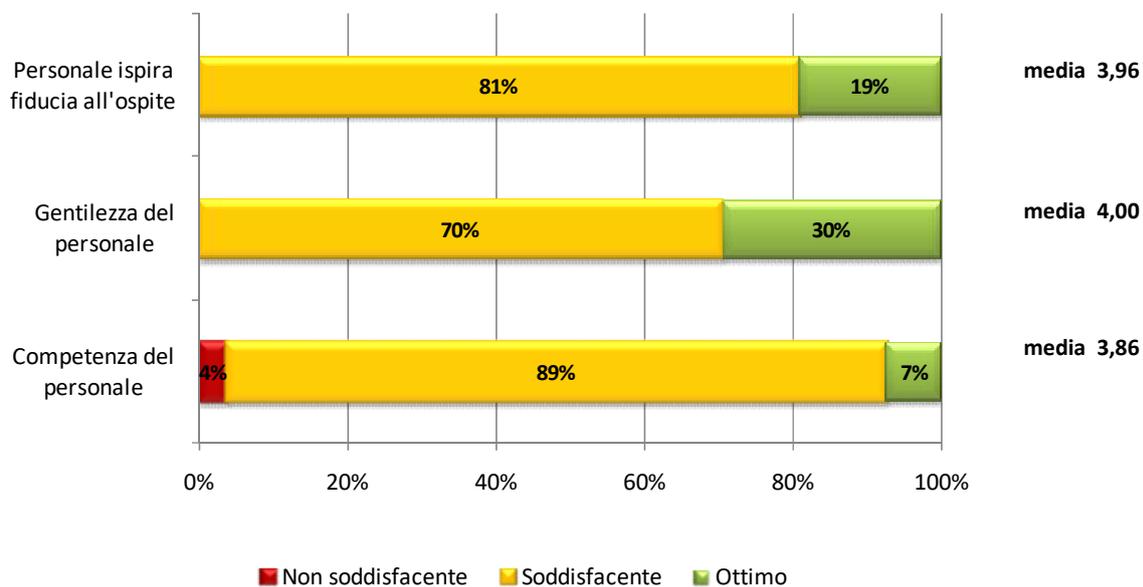
Casa di riposo di Dueville

Dimensione "Capacità di risposta"

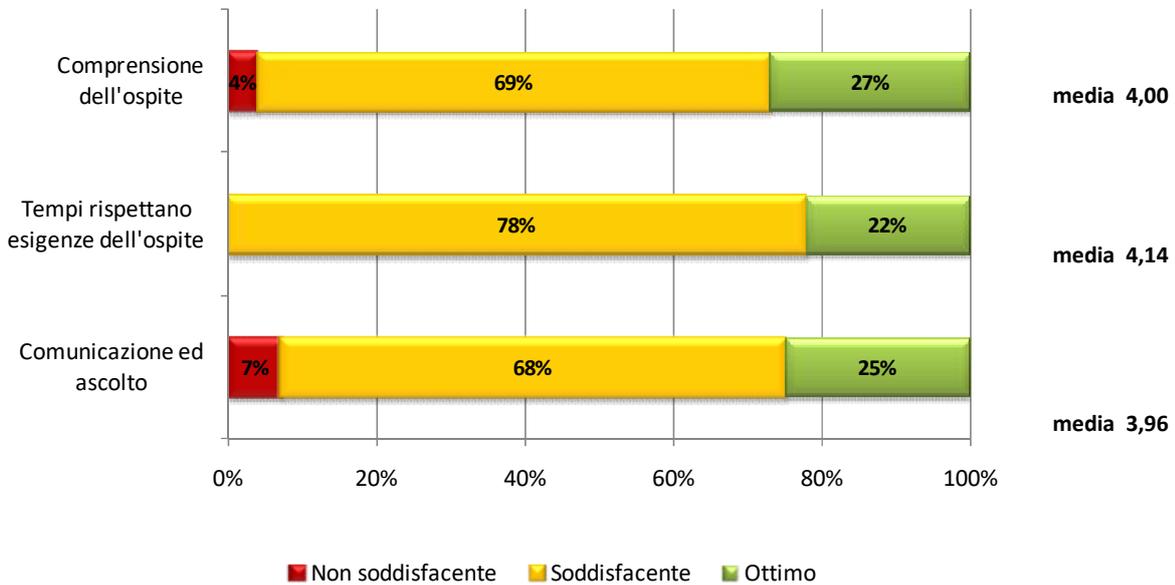


Gli aspetti legati alla disponibilità, alla prontezza e capacità di intervenire al momento del bisogno dell'anziano sono ritenuti più che soddisfacenti.

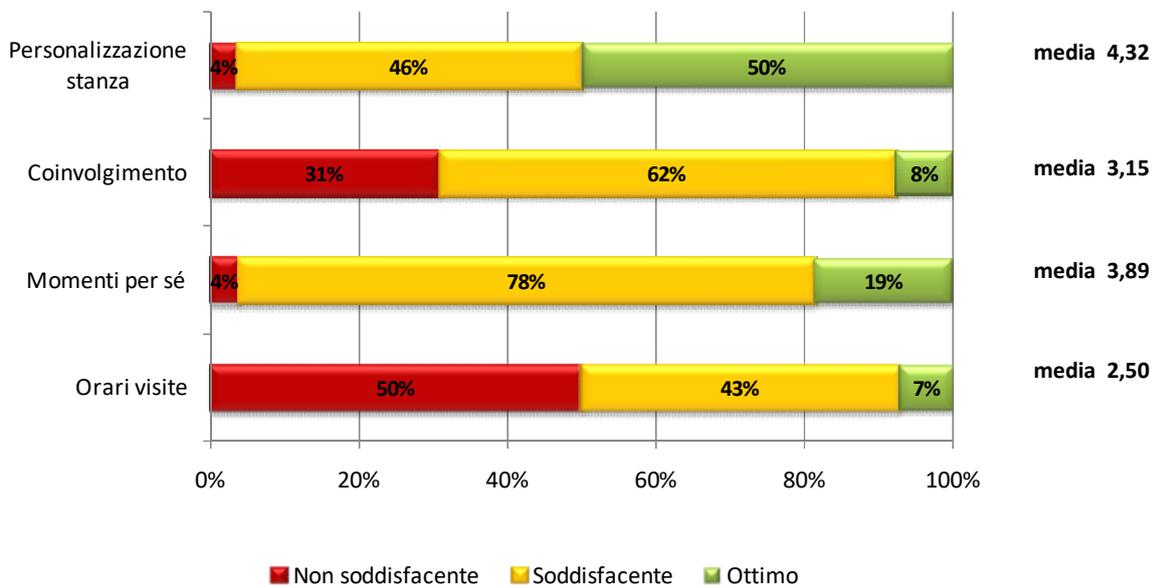
Dimensione "Capacità di rassicurazione"



L'area della professionalità del personale che opera nel centro riceve punteggi buoni. Un solo giudizio negativo con riferimento alla competenza del personale.

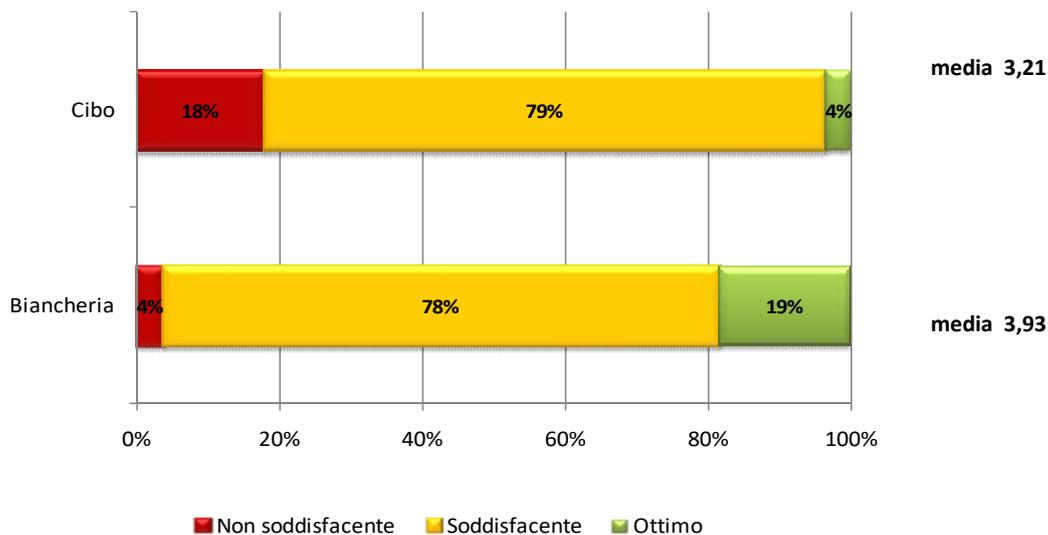
Dimensione "Empatia"

La dimensione dell'empatia raggiunge valori buoni di soddisfazione sia con riferimento al trattare l'ospite come una persona con le proprie esigenze, sia nei tempi rispettosi dei bisogni degli ospiti. Qualche perplessità emerge nella capacità di far star bene l'ospite.

Dimensione "Autodeterminazione"

Dal grafico emerge con evidenza che gli aspetti legati agli orari di accesso alla struttura e al coinvolgimento dell'ospite nelle decisioni che lo riguardano a risultare con elevate percentuali di insoddisfazione (rispettivamente 50% dei rispondenti e 31% dei rispondenti). Hanno un giudizio positivo, invece, la possibilità di personalizzazione della propria stanza e di poter stare da soli con il proprio congiunto.

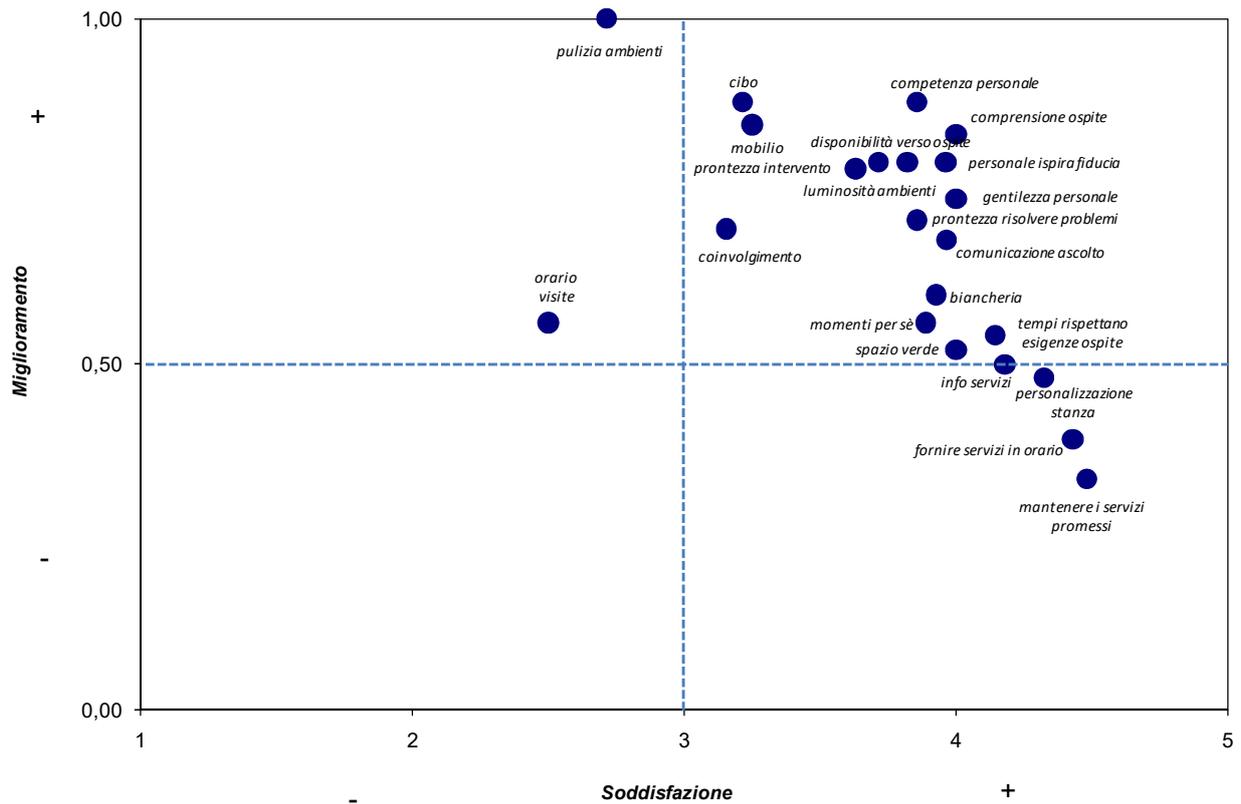
Dimensione “Beni di consumo quotidiani”



Per quanto riguarda il trattamento alberghiero, il 18% degli operatori mostra insoddisfazione relativamente alla bontà e alla varietà del cibo, mentre buona risulta la soddisfazione rispetto alla biancheria utilizzata all’interno della struttura.

5.2.3 ANALISI PER ITEM – MAPPA DELLE PRIORITA’

Nel grafico seguente è rappresentato il posizionamento degli items indagati sulla qualità del servizio rispetto alla soddisfazione e al miglioramento. Ciascun punto sul grafico ha come coordinate le medie dei giudizi espressi dagli intervistati per quanto riguarda il grado di soddisfazione percepita (asse orizzontale) ed i giudizi espressi in merito al miglioramento di ciascun attributo considerato (asse verticale).



5.2.4 CONCLUSIONI QUESTIONARIO OPERATORI

Anche gli Operatori indicano gli orari di visita quale fattore prioritario da migliorare, seguito dalla pulizia degli ambienti. Nel quadrante già indicato come soggetto a politiche di miglioramento sono indicati gli altri fattori tra cui il cibo, il mobilio, il coinvolgimento dell'ospite nelle decisioni che lo riguardano.

5.2.5 INDAGINE QUALITATIVA – Risposte aperte

In quest'ultima parte vengono riportate le risposte che gli operatori hanno dato dalle domande aperte della scheda allegata al questionario. Nella scheda l'operatore ha avuto la possibilità di evidenziare quegli aspetti critici del servizio che sulla base della sua esperienza ha avuto modo di rilevare e che non ha potuto segnalare nel questionario. Si tratta di un'analisi molto importante perché permette di chiarire e approfondire meglio i risultati quantitativi emersi dalle risposte agli item sulla soddisfazione/miglioramento.

Domanda: Cosa pensa che gli Ospiti migliorerebbero della Casa di Riposo?

- *Gli ospiti migliorerebbero rendendoli partecipi nella quotidianità (lettura, uscite in giardino)*
- *Assistenza*
- *Attività collettive*
- *Cibo/mensa, la qualità e la varietà delle pietanze proposte, le sale da pranzo (strette)*
- *Essere più fuori nel giardino, essere più attivi*
- *Le visite con i familiari, gli orari*
- *Gli spazi aperti, più luoghi all'aperto per poter passeggiare*
- *I rapporti e attività con gli operatori interpersonali di ascolto*
- *Arredi più adeguati per gli ausili (tavoli per le carrozzine)*
- *Pulizia degli ambienti*
- *Biancheria più pulita e con meno buchi per usura*
- *Il comfort dei locali, l'ascolto del personale*
- *La facoltà di poter scegliere. Rendere gli ambienti più familiari e intimi*
- *La qualità del tempo*
- *Le modalità di interazione del personale e di risposta alle proprie necessità*
- *Maggiore potere decisionale*
- *Per migliorare serve che gli operatori mettano più professionalità e lavorare con l'anima e il cuore*
- *Più attività anche nel pomeriggio*
- *Reattività nel soddisfare le esigenze (es. Portare in bagno gli ospiti che lo richiedono: il personale non sempre è disponibile per aiutarli subito)*
- *Disponibilità e comprensione da parte del personale*
- *Risposte più sollecite alle loro necessità, coinvolgimento attivo nelle piccole scelte quotidiane*
- *Relazione con alcune figure professionali e risposte ai propri bisogni/necessità*

Domanda: Che giudizio dà dei rapporti che Lei ha con gli Ospiti?

- *Nove operatori hanno risposto "Buono/molto buono", sette "Ottimo"*
- *Disponibile, cordiale e professionale*
- *Rapporto empatico; rispettoso e amorevole*
- *Gli voglio molto bene, loro mi adorano, perfino i soggetti più gravi psicologicamente*
- *In generale positivo*
- *Cerco di rivolgermi a loro con educazione, professionalità e simpatia*
- *Molto buono anche se a causa della grande mole di lavoro non riesco a passare molto tempo con loro*

- *Con i non autosufficienti è necessario disporre di più tempo ma dovendo dedicare in egual misura, il rapporto non è di qualità*
- *Trovo che la relazione con gli anziani sia arricchente e cerco di essere loro di aiuto*
- *Trovo il rapporto/relazione con la persona anziana stimolante per poter approfondire diversi ambiti del mio settore*
- *Rapporto di disponibilità, aiuto, ascolto*
- *Un buon rapporto fatto di stima, rispetto. Ogni anziano ha una sua storia, va rispettata, e dobbiamo essere grati per i loro insegnamenti*
- *Vorrei più tempo per chi ha le capacità comunicative per conoscere meglio l'ospite o per le sue confidenze*

Domanda: Che giudizio dà dei rapporti che Lei ha con i Colleghi?

- *Tre operatori hanno risposto "sufficiente/normale"; dieci operatori hanno risposto "Buono/molto buono", quattro "Ottimo"*
- *Buono con colleghi più anziani di servizio; con i nuovi oss non li conosco. Educatrici in gamba.*
- *Cerco sempre di ascoltare e rispettare le idee e le proposte dei miei colleghi e poi dico la mia*
- *Collaborativo e di confronto*
- *Con alcuni lavorerei ad oltranza, con altri neanche un minuto*
- *Di collaborazione e di comprensione*
- *Essendo in diversi e con diverse modalità di operare, è difficile andare d'accordo. Tutto sommato buono, ma deve ancora essere raggiunto l'obiettivo del gruppo "tutti per uno e uno per tutti"*
- *Ottimi, tranne con alcune persone che sono problematiche per collaborazione*
- *Ottimo, lavoriamo in sintonia collaborando e condividendo le scelte*
- *Ottimo, permette di confrontarsi, chiedere aiuto in momenti di difficoltà e di collaborazione*
- *Rispettoso*
- *Pessimo. Con il personale infermieristico esiste solo l'aspetto gerarchico e la maleducazione*
- *Sono tanti colleghi ci conosciamo da tanto tempo e abbiamo un bel rapporto. Ci sono quelli che non mi conoscono e ci vuole tempo per conoscersi, però qui come dappertutto c'è simpatia e antipatia, la collaborazione si basa sulla simpatia non sulla professionalità*
- *Sufficienti rispetto e distacco, poca collaborazione con alcuni, manca sintonia di gruppo*

Domanda: In cosa migliorerebbe Lei la Casa di Riposo?

- *Ad oggi non saprei: sono in atto già dei cambiamenti in struttura e voglio vedere in che modo si concretizzeranno*
- *Comunicazione con i familiari. Creerei un'app per le info/comunicazioni di base*
- *Continuare con il processo di rinnovamento*
- *Cucina e arredi*
- *Formazione del personale dipendente per poter offrire maggiori competenze e servizi ai nostri ospiti*
- *Gruppo di lavoro che fa riferimento ad un'unica figura socio sanitaria; presenza di un referente per ogni nucleo; ottimizzare gli spazi; riunione mensile di reparto per ogni piano, favorire l'espressione di bisogni, necessità aree di godimento degli ospiti e cercare di dare risposta*
- *Il comfort dei locali (bagni), essere più propensi all'ascolto tra oss e personale di altre figure. Più organizzazione*
- *Maggior formazione degli operatori e delle altre figure professionali*

Casa di riposo di Dueville

- *Migliorerei gli spazi comuni per rendere l'ambiente più accogliente e casalingo*
- *Migliorerei la qualità dell'assistenza facendo svolgere corsi di formazione al personale*
- *Ognuno deve mantenere i suoi ruoli*
- *Personale: maggior numero di personale con turni bene specifici e fluidi e chiari garantendo migliori servizi agli ospiti e meno carico agli operatori*
- *Più verde*
- *Pulizia agli ambienti e allegria*
- *Pulizia più profonda, più volontari o operatori che fanno servizio*
- *Sarebbe bello se si potesse gestire la vita in struttura come se fossero a casa loro. Quindi piccoli gruppi di ospiti gestiti da uno o due oss (un sogno)*
- *Servizi di trasporto con volontari*
- *Sinceramente a livello strutturale in quanto non permette la sorveglianza di tutti gli ospiti, i locali personali degli ospiti risultano a volte stretti e poco funzionali*
- *Socializzazione*
- *Sono i bagni assistiti migliorerei*
- *Sul rapporto che alcune figure hanno con il personale e anche più rispetto*
- *Trovare più tempo per ascoltare cosa gli ospiti hanno da dire*
- *Voglio dire che la direzione ha fatto dei grandi cambiamenti, però i dipendenti hanno troppa libertà, ci vuole un po' di controllo da parte della direzione. I dipendenti sanno i diritti ma non si ricordano i doveri*

Domanda: Cosa si dovrebbe cambiare per rendere il suo lavoro più utile, più efficiente?

- *Attrezzature, arredi*
- *Aumentare le ore di servizio*
- *Avere dei punti di riferimento all'interno dei reparti*
- *Avere più tempo*
- *Continuare con il costante esame delle problematiche con il gruppo per risolvere insieme*
- *Corsi aggiornamento e formazione*
- *Disponibilità di ambienti isolati per le valutazioni, avere una cartella condivisa con il servizio cucina*
- *Fare più gruppo*
- *Forse ascoltare anche le esigenze altrui e confrontarsi. No a comportamenti dittatoriali, producono solo malumore*
- *Il tempo da dedicare agli anziani e' sempre poco*
- *Le persone che lavorano in turno ed il personale infermieristico*
- *Meno ore lavorative per poter gestire meglio i bimbi*
- *Riduzione del carico di lavoro*
- *Spazi più ampi e avere più personale per garantire le richieste sia dell'ospite che dei familiari*
- *Umiltà e flessibilità di ascoltare; osservare con più attenzione non lasciandosi coinvolgere dalla frenesia del tempo per fare le cose con criterio; amore*
- *Un lavoro e un impegno di equipe*

6. CONCLUSIONI

Giudizio complessivo

Il giudizio complessivo sul servizio offerto dalla struttura è buono: per gli ospiti intervistati tutti i valori delle sette dimensioni superano il livello 3 in una scala da 1 a 5 con un punteggio di 3.05 per la dimensione beni di consumo quotidiani; per i familiari/volontari i valori si attestano tra un minimo di 3.53 per la dimensione Autodeterminazione e un massimo di 4.29 per la dimensione Aspetti Tangibili; per gli operatori i valori sono compresi da un minimo di 3.41 per la dimensione Aspetti Tangibili al 4.25 della dimensione Affidabilità.

Ospiti

Per gli ospiti è necessaria una politica di presidio, volta al mantenimento della attuale situazione. Richiedono di prestare maggiore attenzione al cibo.

Le persone anziane ospiti del Centro servizi promuovono il servizio e sembra che dichiarino *“Continue così! A noi va bene”*.

Familiari/Volontari

I familiari desiderano un maggiore sforzo per migliorare il servizio, in particolare la qualità ambientale e organizzativa e/o tecnica. Sembra che dichiarino *“Potete fare di più e meglio!”*.

Operatori

Gli Operatori indicano che lo sforzo per migliorare il servizio dovrebbe riguardare la Qualità Ambientale e la Capacità di Rassicurazione ma anche tutte le altre dimensioni.

Punti di forza

L'aspetto che ottiene i punteggi più elevati è quello delle capacità relazionali come già rilevato nella precedente indagine: cortesia, disponibilità e capacità di ascolto e comprensione del personale, infatti, si collocano nettamente sopra la media degli indicatori, manifestando il gradimento dell'utenza per il personale assistenziale.

In una logica di miglioramento continuo della qualità, le stesse persone che lavorano nella struttura vogliono rafforzare ed aumentare ulteriormente la professionalità in tutti i suoi aspetti (relazione, empatia, ascolto, risposta).

Punti non di debolezza, ma di minor soddisfazione

Le aree che ottengono punteggi meno elevati risultano essere quelle legate ai beni di consumo quotidiano (cibo) e l'autodeterminazione (possibilità dell'ospite di poter decidere il servizio che riceve).

BIBLIOGRAFIA

Alberto Franci, Mario Corsi: La Qualità percepita nei servizi socio - sanitari.

Maggioli Editore, Rimini, 2002.

Bob E. Hayes: Misurare la soddisfazione dei clienti.

Franco Angeli, Milano, 1998.

Edoardo Muffolini: QualSost - la Qualità sostenibile: un metodo per la gestione della Qualità in Casa di Riposo.

Tesi di Laurea - Facoltà di Psicologia - Università degli Studi di Padova, 1997/98.

Mariarosa Baroni : Psicologia ambientale.

Il Mulino, Bologna, 1998.

Negro G.: Organizzare la qualità nei servizi. Un modello per l'eccellenza nelle imprese e negli enti di servizi.

Edizioni del Sole 24 Ore, Milano, 2001, 2^a ed.

Susanna Falchero, Mariarosa Baroni, Gianni Lionello, Edoardo Muffolini: La qualità nelle strutture per anziani. Come misurarla con il metodo Qualsost. Carocci Faber, Roma, 2007.

Tanese A., Negro G., Gramigna A.: La Customer Satisfaction nelle amministrazioni pubbliche Valutare la qualità percepita dai cittadini.

Tiziano Vecchiato: La Valutazione della Qualità nei servizi.

Fondazione Zancan, Padova, 2000.

Zanardi G., Muffolini E., Basilico S., Sterzi R., Bottini G.: Specific Instrument To Measure Difensible Quality's Index.

Poster Convegno ITINAD, Sorrento, 2004.

Analisi e strumenti per l'innovazione. **I manuali**, Presidenza del Consiglio dei Ministri - Dipartimento della Funzione Pubblica, Rubbettino Editore Srl, Soveria Mannelli (Catanzaro), aprile 2003.