

Casa di riposo "Centro Servizi Anziani - Dueville"

Analisi Qualità Percepita

Febbraio 2023

Nel mese di febbraio 2023 sono stati inviati a tutti i famigliari un questionario per conoscere la percezione del servizio reso.

Il questionario era anonimo, chiedeva solo alla fine di indicare il piano e la frequenza delle visite nonché il grado di parentela.

La struttura è aperta alle visite da Novembre 2022, essendo passati 4 mesi l'Amministrazione ha ritenuto di poter avviare una indagine sulla qualità, procedura che per due anni non è stata possibile avviare viste le continue chiusure per COVID e quindi l'impossibilità da parte del famigliare di poter valutare i servizi.

I questionari compilati sono stati 58

I questionari inviati sono stati 128 con un ritorno di questionari compilati del 44,50%.

I dati si riferiscono a 57 questionari, mentre un questionario non è stato possibile classificarlo statisticamente in quanto il famigliare ha ritenuto non procedere con questa nostra richiesta ma di esprimere una sua valutazione generale in modo descrittivo.

La scala scelta per la valutazione degli items proposti nel questionario iniziava dal punteggio 1 per una valutazione bassa o non concorde con quanto scritto nell'items da valutare o comunque come valutazione insufficiente. Mentre con il punteggio 5 il famigliare si poneva totalmente d'accordo con quanto espresso nell'items o comunque forniva una valutazione ottima. Ne consegue che mentre il voto 3 si posiziona su una situazione neutrale, o meglio aderente alle attese, con il voto 4 si esprime una giudizio buono superiore alle attese minime.

In sintesi: 1 = nessuna soddisfazione 5 = massima soddisfazione

La prima domanda pone l'accento su una **valutazione generale** rispetto l'operato dell'IPAB Centro Servizi Anziani di Dueville, ovvero *"Sono soddisfatto/a del servizio erogato"*

La media delle risposte si posiziona su un punteggio: **3.96**

Con una distribuzione di frequenza delle risposte così riportate

	Nessuna soddisfazione			Massima soddisfazione		
	Nessuna risposta	Punteggio 1	Punteggio 2	Punteggio 3	Punteggio 4	Punteggio 5
N. di Famigliari	6	0	4	8	25	14

Sommando i famigliari che hanno votato 4 con quelli che hanno votato 5 si evidenzia il gruppo di famigliari che hanno una **buona percezione generale della qualità del servizio**, i quali rappresentano il **76,47%** di coloro che hanno compilato il questionario.

In conclusione il punteggio medio posizionandosi verso il punteggio 4 può ritenersi positivo anche se con un margine di miglioramento per il futuro.

Le prossime domande hanno approfondito quanto espresso dai famigliari nel giudizio appena esposto.

La qualità percepita dei famigliari è stata analizzata rispetto i seguenti ambiti:

- Accesso alle informazioni
- Percezione dell'accoglienza
- Percezione del servizio di assistenza socio sanitario
- Percezione dei servizi ausiliari
- Percezione dei servizi amministrativi

Vengono presentati i dati per ogni ambito.

Accesso alle informazioni

In questa parte del questionario è stato chiesto al familiare se e quanto riteneva di essere informato rispetto a svariati argomenti tutti riconducibili all'assistenza o ai rapporti amministrativi.

Alla domanda "Ritengo di **essere informato** in maniera sufficiente rispetto a.." la media delle risposte è di **3.70** su una scala da 1 a 5.

Nel dettaglio questa media (3,70) è composta dalla risposte e dalle medie delle singole domande qui sotto riportate:

Domande	Media
Stato di salute del mio familiare: le informazioni che mi vengono date sono esaurienti, chiare, precise e condivise	3.34
Necessità assistenziali del mio familiare: assistenza socio-sanitaria, assistenza personalizzata, condivisione delle cure socio-sanitarie garantite...	3.65
Informazioni di tipo amministrativo	3.96
Informazioni di tipo organizzativo	3.86

Percezione dell'accoglienza

Per quanto riguarda invece la **capacità di ascolto** e di **sentirsi quindi accolto** da parte del familiare la media delle risposte di questa sezione è: **3.79**

Di seguito le medie alle singole domande:

Domande	Media
Il personale è disponibile ad accogliere le mie richieste: vengo ascoltato, si condividono le proposte, ritengo di essere adeguatamente informato in merito alle scelte socio-assistenziali	3.83
Il personale fornisce risposte efficaci alle mie richieste: chiarezza, precisione, attenzione alle richieste e tempestività	3.75

Percezione del servizio di assistenza socio sanitario

È la parte fondamentale del questionario, dove vengono analizzate le percezioni dei famigliari sui vari ambiti **assistenziali e medico infermieristici**. La media di questo gruppo di domande è di: **4.15**

Domande	Media
Servizio di assistenza e cura della persona: operatori socio sanitari	3.94
Servizio educativo	3.89
Servizio fisioterapico	4.18
Servizio di volontariato: ritenete utile la presenza di volontari e chiaro il loro ruolo all'interno della Casa di Riposo	4.63
Servizio parrucchiera	4.19
Servizio podologia	3.86
Servizio psicologico	4.11
Servizio Sociale: Assistente Sociale	4.52
Servizio medico	4.14
Servizio infermieristico	4.00
Servizio logopedico: Logopedista	4.21

4

Percezione dei servizi ausiliari

In questa sezione del questionario si è chiesto ai famigliari la loro percezione di qualità relativamente ai quei **servizi importanti ma a supporto** del servizio principale socio-sanitario.

La media delle risposte è di **3.74** rispetto ai servizi qui sotto riportati con il loro punteggio:

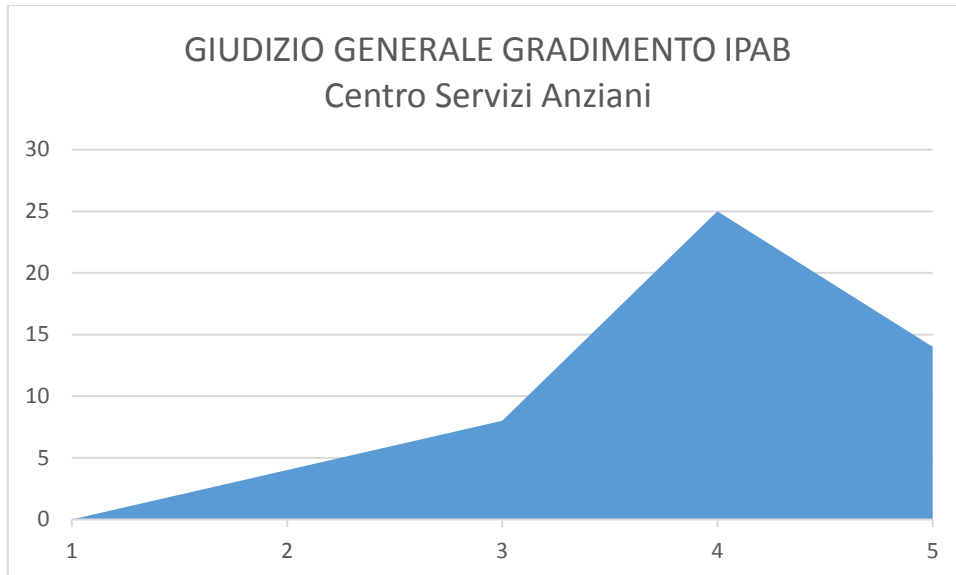
Domande	Media
Gradimento circa il servizio di pulizia: gli ambienti sono puliti ?	4.35
Gradimento rispetto li servizio di lavanderia (piana e ospite)	3.18
Gradimento rispetto il servizio cucina	3.73
Gradimento rispetto il servizio di Manutenzione	3.72

Percezione dei servizi amministrativi

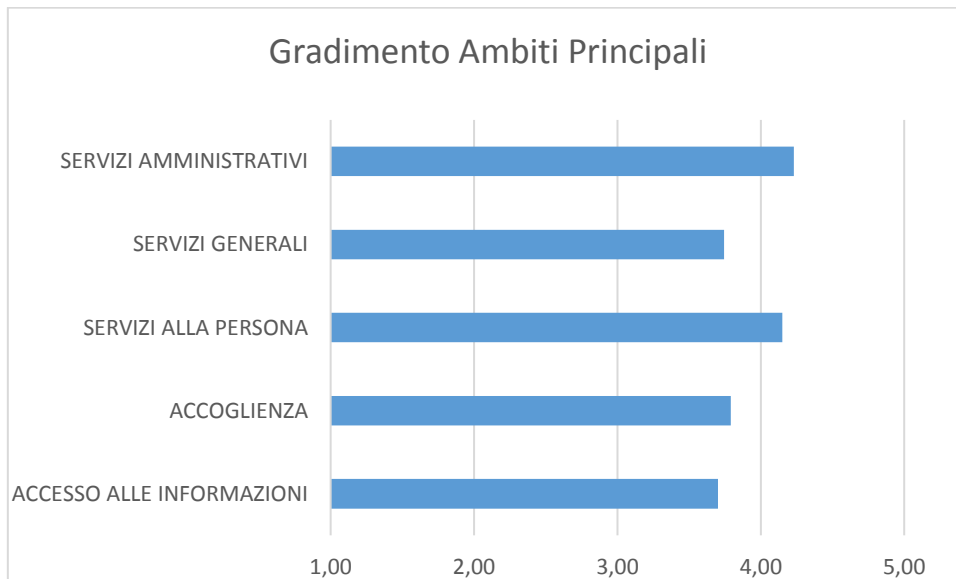
Si è chiesto di valutare il servizio di **portineria/segreteria** ed il servizio di **amministrazione** nel suo insieme, il punteggio medio è di **4.23**.

Domande	Media
Gradimento rispetto ai servizi di portineria/Segreteria	4.11
Gradimento rispetto ai servizi Amministrativi	4.35

Rappresentazione dei dati in grafici e tabelle



5



Media Questionari Residenziale			
IPAB - DUEVILLE 2022			
n. di questionari	57	% ritorno	44,5%
GIUDIZIO GENERALE			3,96
ACCESSO ALLE INFORMAZIONI			3,70
Salute		3,34	
Assistenza		3,65	
Info amministrative		3,96	
Info organizzative		3,86	
ACCOGLIENZA			3,79
Disponibilità		3,83	
Efficienza delle risposte		3,75	
SERVIZI ALLA PERSONA			4,15
Assistenza		3,94	
Animazione		3,89	
Fisioterapia		4,18	
Logopedista		4,21	
Parrucchiere		4,19	
Podologo		3,86	
Psicologo		4,11	
Assistente sociale		4,51	
Medico		4,14	
Infermieri		4,00	
Volontari		4,63	
SERVIZI GENERALI			3,74
Pulizia		4,35	
Lavanderia		3,18	
Cucina		3,73	
Manutenzione		3,72	
SERVIZI AMMINISTRATIVI			4,23
Portineria/Segreteria		4,11	
Amministrazione		4,35	