

“Centro Servizi Anziani Umberto Bagarella - Dueville”

Analisi Qualità Percepita

AREA RESIDENZIALE

Gennaio 2025

Nel mese di gennaio 2025 è stato inviato a tutti i famigliari del servizio residenziale un questionario di gradimento per conoscere la percezione del servizio reso nell'anno 2024.

Il questionario completamente anonimo, chiedeva alla fine di indicare il piano e la frequenza delle visite nonché il grado di parentela, al fine di permettere della analisi di approfondimento nei temi specifici affrontati.

Per quanto riguarda il servizio residenziale I questionari compilati sono stati 104
I questionari inviati sono stati 128 ottenendo quindi un "ritorno" dell'81,30%.

Al compilatore è stata data poi l'opportunità di fare delle osservazioni o dei suggerimenti al servizio reso dall'Ente.

La scala scelta per la valutazione dei vari ambito di servizio e proposta nel questionario, variava da un minimo di punteggio "1" equivalente ad una valutazione insufficiente rispetto le aspettative, ad un punteggio "5" equivalente ad una massima soddisfazione che si pone oltre le aspettative. La scala confermava quindi il punteggio "3" come una scelta che rispecchiava le aspettative del compilatore rispetto a quanto richiesto in materia di qualità dei singoli servizi.

In sintesi: 1 = nessuna soddisfazione 5 = massima soddisfazione

La prima domanda poneva l'accento su una **valutazione generale** rispetto l'operato del Centro Servizi Anziani U. Bagarella di Dueville, rappresentata dalla domanda *"Sono soddisfatto/a del servizio erogato"*, senza nessuna distinzione rispetto i singoli servizi.

La media delle risposte si posiziona su un punteggio medio di **4.02** (su una scala da 1 a 5) con un grado di risposta del 100%;

Nella tabella sottostante viene riportata la distribuzione di frequenza delle risposte alla domanda generale di soddisfazione.

	Nessuna soddisfazione			Massima soddisfazione		
	Nessuna risposta	Punteggio 1	Punteggio 2	Punteggio 3	Punteggio 4	Punteggio 5
N. di Famigliari	0	4	4	22	30	44

Sommando i famigliari che hanno votato "4" con quelli che hanno votato "5" si evidenzia un gruppo di famigliari con una **buona percezione generale della qualità del servizio**, in quanto superiore alle aspettative, i quali rappresentano il **71,15%** di coloro che hanno compilato il questionario.

In conclusione la media di questo primo items posizionandosi appena oltre il punteggio "4" può ritenersi positivo anche se come dalle analisi successive contiene con un margine di miglioramento per il futuro.

La qualità percepita dei famigliari è stata ulteriormente analizzata ed approfondita 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 qui di seguito i risultati di ogni ambito.

Accesso alle informazioni

In questa parte del questionario è stato chiesto al familiare se e quanto riteneva di essere informato rispetto 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 **3.94** su una scala da 1 a 5.

Nel dettaglio questa media (3,94) è composta dalle risposte e dalle medie delle singole domande relative all'ambito, qui sotto riportate:

Domande:	Punteggio medio di gradimento
Stato di salute del mio familiare: le informazioni che mi vengono date sono esaurienti, chiare, precise e condivise	3.84
Necessità assistenziali del mio familiare: assistenza socio-sanitaria, assistenza personalizzata, condivisione delle cure socio-sanitarie garantite...	3.88
Informazioni di tipo amministrativo	4.09
Informazioni di tipo organizzativo	3.94

Percezione dell'accoglienza

Per quanto riguarda invece la **capacità di ascolto** dell'Ente, nei confronti del familiare, e la capacità allo stesso di farsi sentire accolto nelle richieste, la media delle risposte di questa sezione è **3.84**.

Di seguito le medie alle singole domande:

Domande	Punteggio medio di gradimento
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	3.89
Il personale fornisce risposte efficaci alle mie richieste: chiarezza, precisione, attenzione alle richieste e tempestività	3.78

Percezione del servizio di assistenza socio sanitario

È la parte fondamentale del questionario, dove vengono analizzate le percezioni dei famigliari sui vari ambiti **assistenziali riabilitativi e medico - infermieristici**. La media che rappresenta il grado di soddisfazione di questo gruppo di servizi è di: **3.99**

Domanda: sono soddisfatto dei seguenti servizi	Punteggio medio di gradimento
Gradimento circa il Servizio di assistenza e cura della persona: operatori socio sanitari (OSS)	3.95
Gradimento circa il Servizio Educativo	4.04
Gradimento circa il Servizio Fisioterapico	4.10
Gradimento circa il Servizio di Volontariato	4.43
Gradimento circa il Servizio Parrucchiera	4.17
Gradimento circa il Servizio del Podologia	3.69
Gradimento circa il Servizio Psicologico	4.05
Gradimento circa il Servizio Sociale: Assistente Sociale	4.22
Gradimento circa il Servizio Medico	3.66
Gradimento circa il Servizio Infermieristico	3.66
Gradimento circa il Servizio di Logopedia	3.92



Percezione dei servizi ausiliari

In questa sezione del questionario è stato chiesto ai famigliari la loro percezione di qualità relativamente ai quei **servizi importanti ma di supporto** del servizio principale socio-sanitario. La media delle risposte è di **3.52** rispetto ai servizi qui sotto riportati con il loro punteggio:

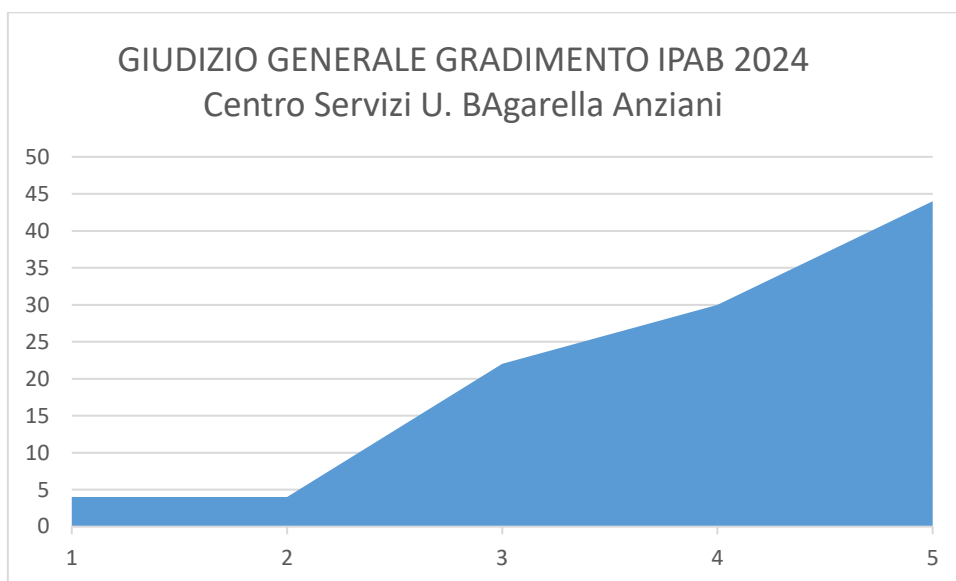
Domande: sono soddisfatto dei seguenti Servizi Generali	Punteggio medio di gradimento
Gradimento circa il servizio di pulizia: gli ambienti sono puliti?	3.71
Gradimento rispetto al servizio di lavanderia (piana e ospite)	3.24
Gradimento rispetto al servizio cucina	3.41
Gradimento rispetto al servizio di Manutenzione	3.70

Percezione dei servizi amministrativi

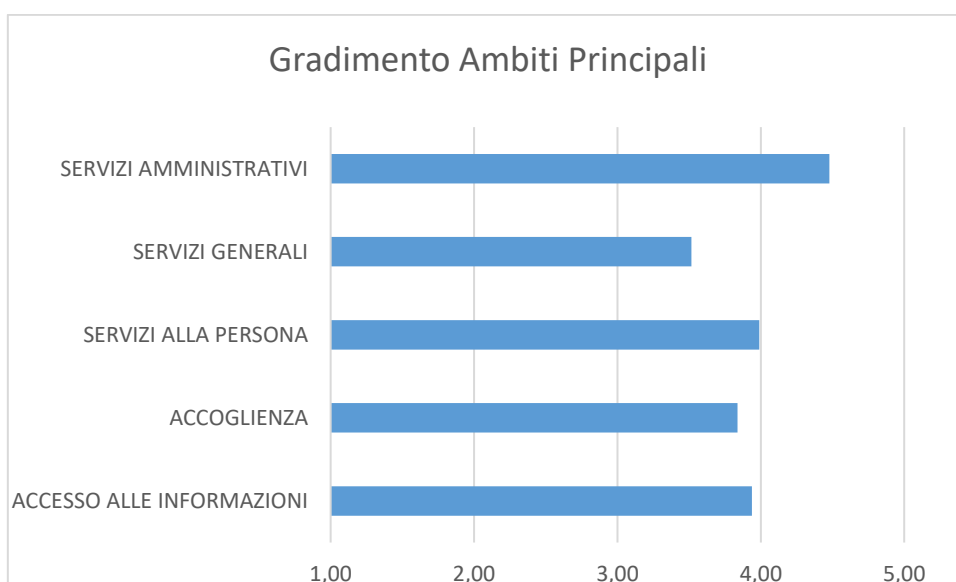
Infine si è chiesto di valutare il servizio di portineria/segreteria ed il servizio di amministrazione nel suo insieme, il punteggio medio è di **4.48**.

Domande	Punteggio medio di gradimento
Gradimento rispetto ai servizi di portineria/Segreteria	4.63
Gradimento rispetto ai servizi Amministrativi	4.33

Rappresentazione dei dati in grafici e tabelle



5



Legenda:

- 1= bassa soddisfazione
- 2= soddisfazione inferiore alle aspettative
- 3= soddisfazione rispetto le aspettative
- 4 = soddisfazione superiore rispetto le aspettative
- 5= massima soddisfazione, oltre le aspettative

Media Questionari Residenziale				
IPAB - DUEVILLE 2024				
n. di questionari	104	% ritorno	81,3%	
nulli	nulli	0		
GIUDIZIO GENERALE			4,02	
ACCESSO ALLE INFORMAZIONI			3,94	
Salute			3,84	
Assistenza			3,88	
Info amministrativa			4,09	
Info organizzativa			3,94	
ACCOGLIENZA			3,84	
Disponibilità			3,89	
Efficienza delle risposte			3,78	
SERVIZI ALLA PERSONA			3,99	
Assistenza			3,95	
Animazione			4,04	
Fisioterapia			4,10	
Logopedista			3,92	
Parrucchiere			4,17	
Podologo			3,69	
Psicologo			4,05	
Assistente sociale			4,22	
Medico			3,66	
Infermieri			3,66	
Volontari			4,43	
SERVIZI GENERALI			3,52	
Pulizia			3,71	
Lavanderia			3,24	
Cucina			3,41	
Manutenzione			3,70	
SERVIZI AMMINISTRATIVI			4,48	
Portineria/Segreteria			4,63	
Amministrazione			4,33	

“Centro Servizi Anziani Umberto Bagarella - Dueville”

Analisi Qualità Percepita

AREA RESIDENZIALE

Il confronto 2024 – 2023

7

Il primo dato di confronto che emerge è la numerosità dei questionari compilati nella somministrazione di gennaio 2025: quasi il doppio, 104 questionari rispetto ai 57 della scorsa

somministrazione. L'alta numerosità ovvero l'87% dei famigliari permette una maggiore significatività dei dati, oltre alla naturale soddisfazione di un forte coinvolgimento e partecipazione.

Sebbene statisticamente la **soddisfazione generale** sia aumentata, come riportato dalla tabella qui sotto:

Anno 2023	Anno 2024
Punteggio 3.96 (range 1 – 5)	4.02 (range 1 – 5)
57 questionari ricevuti su 128 inviati	104 questionari ricevuti su 128 inviati

Una puntuale analisi dei dati fa comunque emergere delle zone importanti di miglioramento.

Una di queste è certamente l'area della qualità percepita collegata all'accesso alle informazioni principalmente di carattere socio sanitario, sebbene il trend sia in lieve aumento, esistono certamente degli ambiti di miglioramento, da analizzare nelle sue modalità, per quanto riguarda le informazioni relative allo stato di salute e alla condivisione delle cure socio sanitarie garantite.



ACCESSO ALLE INFORMAZIONI	2023	2024
	3,70	3,94
	2023	2024
Salute	3,34	3,84
Assistenza	3,65	3,88
Informazioni amministrative	3,96	4,09
Informazioni organizzative	3,86	3,94

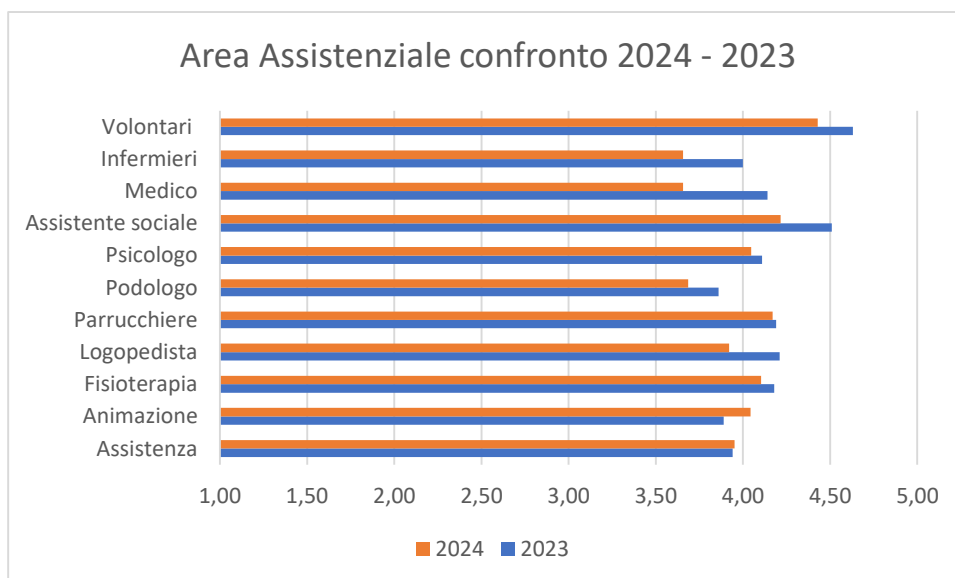
Un discorso analogo spetta anche per le informazioni relative al tema di accoglienza, intesa in senso di costante comprensione delle aspettative del famigliare nelle scelte assistenziali, il trend è il lieve aumento, ma data l'importanza dell'argomento, l'obiettivo che ci si pone è quello accrescere la capacità relazione e di conseguenza comunicativa con il caregiver;

ACCOGLIENZA	2023	2024
	3,79	3,84
	2023	2024
Disponibilità	3,83	3,89
Efficienza delle risposte	3,75	3,78

Per quanto riguarda il confronto con la scorsa somministrazione la percezione media della qualità rispetto i servizi alla persona in generale è diminuita sebbene di poco -0.16. Statisticamente però tale diminuzione è da bilanciare con la numerosità dei questionari ricevuti.

Tranne il servizio reso dagli OSS e dai servizi educativo, tutti gli altri servizi risentono di una leggera diminuzione, volontari compresi. Merita un approfondimento a parte la diminuzione del "gradimento" del servizio infermieristico (-0.34) e del servizio reso dai medici (-0.48).

SEVIZI ALLA PERSONA		2023	2024
		4,15	3,99
		2023	2024
Assistenza		3,94	3,95
Animazione		3,89	4,04
Fisioterapia		4,18	4,10
Logopedista		4,21	3,92
Parrucchiere		4,19	4,17
Podologo		3,86	3,69
Psicologo		4,11	4,05
Assistente sociale		4,51	4,22
Medico		4,14	3,66
Infermieri		4,00	3,66
Volontari		4,63	4,43



Per quanto riguarda i servizi generali emerge una importante diminuzione dalla qualità percepita in merito al servizio di pulizia ed al servizio di ristorazione, mentre si raggiunge una percezione stabile per quanto riguarda i servizi amministrativi associata ad un importante aumento (+0.52) della qualità percepita dal servizio di segreteria/portineria

SERVIZI GENERALI		2023	2024
		3,74	3,52
		2023	2024
Pulizia		4,35	3,71
Lavanderia		3,18	3,24
Cucina		3,73	3,41
Manutenzione		3,72	3,70
SERVIZI AMMINISTRATIVI		2023	2024
		4,23	4,48
		2023	2024
Portineria/Segreteria		4,11	4,63
Amministrazione		4,35	4,33

Conclusioni

AREA RESIDENZIALE

Gennaio 2025

Il giudizio in generale può considerarsi buono, non solo per l'aumento, in valore assoluto che oltrepassa la soglia del valore 4, ma anche rispetto all'aumento della significatività statistica dei dati, notevolmente aumentata dal numero dei questionari ricevuti: 104 su 128.

L'analisi approfondita dei dati in sintesi rileva alcune aree di miglioramento e successivi piani di intervento per un atteso aumento dei valori nella somministrazione di Gennaio 2026, in particolare si possono ipotizzare i seguenti obiettivi:

- migliorare le modalità con cui vengono fornite le informazioni di tipo sanitario ai famigliari, in particolar modo sarà opportuno affrontare il tema con i medici e gli infermieri;
- sul fronte del servizio assistenziale reso, migliorare la percezione del servizio per quanto riguarda i medici e gli infermieri;
- sul fronte del servizio pulizie e servizio ristorazione migliorare la percezione del servizio stesso;
- alcune figure come ad esempio lo psicologo, il podologo ed il logopedista hanno avuto una percentuale più elevata di altri di “assenza di valutazione”, resta da verificare se questa è dovuta alla non conoscenza della presenza di tale figura nei processi assistenziali – riabilitativi, oppure una percezione di “non utilizzo” da parte del famigliare rispetto il suo assistito:

Il compilatore era chiamato a dare una valutazione generale del servizio reso dall'Ente, e poi una valutazione dei singoli servizi. Ciò ha comportato che qualcuno avrebbe potuto valutare positivamente il servizio in generale ma poi nelle valutazioni sui singoli servizi non rispecchiasse coerentemente la stesa valutazione, sia in positivo che in negativo.

L'analisi delle media delle risposte ai singoli servizi ed lo scostamento dalla valutazione della soddisfazione generale, ha dimostrato una coerenza valutativa, a sostegno della “tenuta” statistica del dato medio di 4.02 di soddisfazione generale.