

IPAB "G. Bisognin" Meledo di Sarego (VI)	<b>Allegato A1 delibera n. 03 del 13.01.20</b> <b>RELAZIONE ESITO QUESTIONARI</b> <b>FAMILIARI E UTENTI – anno 2019</b>	NOVEMBRE 2019 Pag. 1 di pag. 4 Rev. 10.01.20 prot del
--	---	---

Nella somministrazione effettuata nel mese di novembre 2019, come già avvenuto nel 2015, nel 2016, nel 2017 e nel 2018, si è adottato il metodo basato sulla rilevazione della sola qualità percepita, utilizzando un questionario semplificato, inviato con le fatture del mese di novembre in busta già affrancata per la restituzione tramite posta o direttamente in apposita cassetta. Il questionario è stato personalizzato e quindi quello valevole per i servizi residenziali è risultato più ampio, rispetto a quello, più ridotto, adottato per i servizi in regime di Centro Diurno, di assistenza domiciliare e di fornitura dei pasti a domicilio.

Inoltre, la versione 2019, come quella del 2016, del 2017 e del 2018 del questionario, ha previsto una sezione che ha mirato a far emergere la connotazione che ha l'Ente presso i familiari dei servizi residenziali e semiresidenziali; tale connotazione dei soggetti esterni all'organizzazione è destinata ad essere confrontata, sulla base degli stessi contenuti, con quella emergente dai soggetti interni (lavoratori).

Si sono raccolti i seguenti questionari:

41 per i servizi residenziali (3 nucleo bianco, 2 nucleo verde, 6 nucleo viola, 5 nucleo blu, 13 nucleo arcobaleno, 12 nucleo arancione) (88% compilati da un parente e 0% dall'ospite; valori simili al 2018, con un dimezzamento del solo nucleo blu)

8 per il Centro Diurno (88% compilati da un parente e 0% dall'utente)

8 per l'assistenza domiciliare (50% compilati da un parente e 38% dall'utente)

9 per i pasti a domicilio (33% compilati da un parente e 44% dall'utente).

### **SERVIZI RESIDENZIALI.**

Per quanto riguarda gli ospiti residenziali, su 126 questionari inviati, ne sono stati restituiti 41 (erano stati 49 nel 2016, 51 nel 2017 e 51 nel 2018), pari al 32,54% (era 39,20% nel 2016 e 40,80% nel 2017 e 40,80% nel 2018), ovvero in calo rispetto al risultato ottenuto nel triennio 2016-2018.

Fra i compilatori, prevale sempre più nettamente il "parente" (87,80% nel 2018, 95,92% nel 2017, 91,84% nel 2016, 83,67% nel 2015), nessuno fra gli ospiti l'ha compilato da solo, come già avvenuto nel triennio 2015-2017.

In termini generali, utilizzando una scala su quattro livelli ("1" per nulla soddisfatto, "2" poco soddisfatto, "3" abbastanza soddisfatto, "4" molto soddisfatto), il giudizio complessivo sulla qualità dei servizi forniti in regime residenziale è stato di 3,39 (3,42 nel 2018, 3,34 nel 2017, 3,39 nel 2016 e 3,47 nel 2015), ovvero con un 95,12% di "molto soddisfatto" o "abbastanza soddisfatto" (era il 96% nel 2018).

Il 73,17% degli intervistati ha detto esplicitamente che la retta è "equa" (84,31% nel 2018, 68,63% nel 2017, 73,47% nel 2016 e 69,39% nel 2015), in linea con il livello medio del quadriennio 2015-2018, e il 66,67% non aggiungerebbe altri servizi a pagamento. In un contesto di qualità percepita più che soddisfacente si registra un 24,39% che giudica la retta "eccessiva" (nel 2018 era 15,69%, nel 2017 era del 25,49%, nel 2016 era del 18,37% e nel 2015 era del 22,45%, quindi con un po' oltre la media rispetto ai valori del quadriennio 2015-2018).

**Analizzando la qualità percepita**, fra le categorie di servizi prese in considerazione, i riscontri più positivi in assoluto, in termini di soddisfazione espressa dai familiari, riguardano, in ordine decrescente:

- i servizi religiosi forniti all'interno del Centro Servizi: 100% di "molto soddisfatto" o "abbastanza soddisfatto"

**Allegato A1 delibera n. 03 del 13.01.20**  
**RELAZIONE ESITO QUESTIONARI**  
**FAMILIARI E UTENTI – anno 2019**

- la cortesia e la disponibilità da parte dei Medici: 100% di “molto soddisfatto” o “abbastanza soddisfatto”
- la pulizia e l’ordine della stanza dell’ospite: 100% di “molto soddisfatto” o “abbastanza soddisfatto”.

Si può affermare che nel 2019 si sono posti fra i servizi più apprezzati tre di tipo sostanzialmente diverso, con una conferma positiva per quanto riguarda il servizio medico.

**I riscontri meno positivi, in termini di soddisfazione percepita dai familiari, riguardano invece, soprattutto:**

- il servizio di parrucchiere/barbiere: 70,00% di “molto soddisfatto” o “abbastanza soddisfatto”
- cura degli spazi esterni: 79,92% di “molto soddisfatto” o “abbastanza soddisfatto”
- il servizio di lavanderia guardaroba: 78,05% di “molto soddisfatto” o “abbastanza soddisfatto”.

Nel confronto tra il 2019 ed il 2018, si denotano **incrementi di soddisfazione** per i seguenti aspetti:

- chiarezza e comprensibilità delle informazioni dei Medici (+6,10%, dopo il +19,87% del 2018 sul 2017)
- cortesia e disponibilità dei Medici (+4,35%, dopo +18,71% del 2018 sul 2017)
- attenzione e tempestività da parte dei Fisioterapisti (+6,12%, dopo il +5,78% del 2018 sul 2017)

Analogamente, nel confronto tra il 2019 ed il 2018, si denotano **decrementi di soddisfazione** per i seguenti aspetti:

- il servizio di parrucchiere/barbiere: -27,02%
- cura degli spazi esterni: -10,55%
- frequenza delle attività animative: - 6,64%.

I di dettaglio sono riportati nella **Tabella 1 – nuclei residenziali.**

41 questionari									2019	2018	2019
media	Dev st	c.v.	molto	abbast	poco	nulla	nr		% di soddif	% di soddif	su 2018 in %
			4	3	2	1		<b>MEDIA TOTALE</b>	91,48	92,87	<b>-1,50</b>
3,39	0,59	0,17	18	21	2	0	0	qualità complessiva	95,12	96,00	-0,91
3,23	0,73	0,23	14	23	1	2	1	organizzazione giornata chiarezza/compres info	92,50	89,36	3,51
3,59	0,55	0,15	24	14	1	0	2	MED	97,44	91,84	<b>6,10</b>
3,80	0,41	0,11	32	8	0	0	1	cortesia/disponib MED	100,00	95,83	4,35
3,49	0,60	0,17	22	17	2	0	0	attenz/tempestiv IP	95,12	98,04	-2,98 96,34
3,63	0,62	0,17	28	12	0	1	0	cortesia/disponib IP	97,56	100	-2,44
3,59	0,59	0,16	26	13	2	0	0	cura igiene da OSS	95,12	94,12	1,07 95,12
3,41	0,67	0,20	20	19	1	1	0	cortesia/disponib OSS	95,12	96,08	-1,00
3,23	0,84	0,26	15	15	3	2	6	coinvolg animativo	85,71	89,47	-4,20 84,75
3,32	0,82	0,25	19	12	5	1	4	freq attività animative	83,78	89,74	<b>-6,64</b>
3,39	0,74	0,22	14	12	1	1	13	attenz/tempestiv FKT	92,86	87,50	<b>6,12</b> 92,86
3,46	0,74	0,21	16	10	1	1	13	cortesia/disponib FKT	92,86	90,91	2,14
3,66	0,48	0,13	27	14	0	0	0	<b>pulizia /ordine stanza</b>	100,00	98,04	2,00
3,33	0,62	0,19	16	21	3	0	1	manutenz edifici/arredi	92,50	96,08	-3,72
3,17	0,83	0,26	17	15	8	1	0	lavanderia//ex lav-guard	78,05	78,43	<b>7,14</b>
3,00	1,15	0,38	19	9	5	7	1	parrucchiera/barbiere	70,00	95,92	<b>-27,02</b>
3,66	0,48	0,13	23	12	0	0	6	<b>servizi religiosi</b>	100,00	100,00	0,00
3,54	0,55	0,16	23	17	1	0	0	<b>rapporto amministrativo</b>	97,56	94,00	3,79
3,42	0,79	0,23	22	11	4	1	3	servizio cucina	86,84	88,89	-2,30
3,40	0,55	0,16	17	22	1	0	1	funzionalità spazi comuni	97,50	94,00	3,72
3,08	0,98	0,32	16	14	5	4	2	cura agli spazi esterni	76,92	86,00	<b>-10,55</b>

IPAB "G. Bisognin" Meledo di Sarego (VI)	<b>Allegato A1 delibera n. 03 del 13.01.20</b> <b>RELAZIONE ESITO QUESTIONARI</b> <b>FAMILIARI E UTENTI – anno 2019</b>	NOVEMBRE 2019 Pag. 3 di pag. 4 Rev. 10.01.20 prot del
---	---	---

La **suddivisione tra i nuclei bianco, verde, blu** (10 questionari) e **i nuclei viola, arcobaleno e arancione** (31 questionari) denota una soddisfazione complessiva del 5,55% in più nei nuclei gestiti dal personale dipendente, che risulta più contenuto di quanto registrato nel 2018, quando su tutte le variabili del questionario si erano evidenziato degli indici medi più positivi per i nuclei bianco, verde, blu.

#### **Migliorie.**

Le migliorie proposte sono state 8 (in calo rispetto alle 17 del 2017 e anche alle 11 del 2018), ovvero le seguenti:

- la lavanderia infeltrisce molta roba
- la gestione del vestiario
- mancanza di professionalità, nei confronti dell'ospite e dei familiari
- asfaltatura parcheggio interno
- parcheggio per i visitatori; servizi igienici comuni; cucina; lavanderia
- lavanderia!
- Attività per l'ospite; fisioterapia; manutenzione spazi esterni
- più rispetto per ospiti e familiari.

#### **SERVIZI CENTRO DIURNO.**

Per quanto riguarda il Centro Diurno, i circa 15 frequentanti hanno restituito 8 questionari, come nel 2018, nel 2017 e nel 2016 (9 nel 2015).

Fra i compilatori, prevale nettamente il "parente" (88% come nel 2018; era 87,50% nel 2017, il 75% nel 2016 e 88,89% nel 2015), mentre fra gli ospiti nessuno ha compilato il questionario, come nel 2018 (1 solo nel 2017 e nel 2016).

In termini generali, utilizzando una scala su quattro livelli ("1" per nulla soddisfatto, "2" poco soddisfatto, "3" abbastanza soddisfatto, "4" molto soddisfatto), il giudizio complessivo sulla qualità dei servizi forniti è stato del 100% di "molto soddisfatto" o "abbastanza soddisfatto".

Il 100% degli intervistati ha detto esplicitamente che la retta è "equa", come nel 2018 (era 75% nel 2017, 62,50% nel 2016 e 66,67% nel 2015).

Il 75% non aggiungerebbe altri servizi a pagamento (era l'87,50%, il 75% nel 2017, l'88% nel 2016 e l'88,89% nel 2015), mentre 1 solo ha detto che sarebbe disposto a pagare dei servizi aggiuntivi (12,50% come nel 2018 e nel 2017; era lo 0% nel 2016 e l'11,11% nel 2015).

Nessun utente ha dichiarato che la retta è eccessiva, come già nel 2018 (era il 12,50% nel 2017, lo 0% nel 2016 e il 10% nel 2015).

**Analizzando la qualità percepita**, va detto che quasi tutti gli indici sono più che soddisfacenti (media di 3,76 su un massimo di 4); ben 11 aspetti di servizio hanno ottenuto il 100% di soddisfazione, mentre **i riscontri meno positivi**, in termini di soddisfazione percepita dagli intervistati, hanno riguardato i seguenti aspetti:

- servizio di parrucchiere/barbiere: 66,67% di "molto soddisfatto" o "abbastanza soddisfatto"

IPAB "G. Bisognin" Meledo di Sarego (VI)	<b>Allegato A1 delibera n. 03 del 13.01.20</b> <b>RELAZIONE ESITO QUESTIONARI</b> <b>FAMILIARI E UTENTI – anno 2019</b>	NOVEMBRE 2019 Pag. 4 di pag. 4 Rev. 10.01.20 prot del
---	---	---

- attenzione e tempestività da parte degli infermieri: 75,00% di “molto soddisfatto” o “abbastanza soddisfatto”
- cortesia e disponibilità da parte degli infermieri: 75,00% di “molto soddisfatto” o “abbastanza soddisfatto”.

**Non è stata proposta nessuna miglioria**, a conferma della positività del grado di soddisfazione raggiunto.

#### **ASSISTENZA DOMICILIARE.**

Per quanto riguarda l’assistenza domiciliare, la dozzina di utenti hanno restituito 8 questionari.

Fra i compilatori, prevale il parente sull’utente stesso (50% verso 38%) (nel 2018 l’utente compilatore era il 44%, mentre era il 37,50% nel 2017).

In termini generali, utilizzando una scala su quattro livelli (“1” per nulla soddisfatto, “2” poco soddisfatto, “3” abbastanza soddisfatto, “4” molto soddisfatto), tutte le variabili previste hanno ottenuto il 100% di soddisfazione (somma di “molto soddisfatto” e di “abbastanza soddisfatto”), con un ulteriore miglioramento, rispetto al 2018.

Fra le migliorie proposte, se ne registra una sola:

- più ore nella fascia pomeridiana.

#### **PASTI A DOMICILIO.**

Per quanto riguarda i pasti a domicilio, la decina di utenti ha restituito 9 questionari.

Fra i compilatori, prevale l’utente anziano (44%) rispetto al “parente” (33%).

In termini generali, utilizzando una scala su quattro livelli (“1” per nulla soddisfatto, “2” poco soddisfatto, “3” abbastanza soddisfatto, “4” molto soddisfatto), sei variabili su nove hanno ottenuto il 100% di soddisfazione (somma di “molto soddisfatto” e di “abbastanza soddisfatto”).

**Analizzando la qualità percepita**, fra le variabili un po’ meno soddisfacenti si registrano:

- rispetto del menù concordato (80%)
- qualità del pasto (90%)
- cortesia e disponibilità degli operatori (90%).

dr. Luigi Petris