

Nella somministrazione effettuata nei mesi di maggio, giugno e luglio 2016, come già avvenuto nel 2015, si è adottato il metodo basato sulla rilevazione della sola qualità percepita, utilizzando un questionario semplificato, inviato con le fatture del mese di maggio, che è stato restituito o tramite il servizio postale o tramite rimessa diretta presso l'Ente.

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, o a quelli, ex novo, definiti per l'assistenza domiciliare e per i pasti a domicilio.

Inoltre, la versione 2016 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).

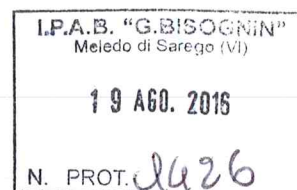
SERVIZI RESIDENZIALI.

Per quanto riguarda gli ospiti residenzializzati, su 125 questionari inviati, ne sono stati restituiti 49, pari al 39,20%, ovvero esattamente lo stesso risultato ottenuto nel 2015.

Fra i compilatori, prevale sempre più nettamente il "parente" (91,84%; era 83,67% nel 2015, con un aumento del 9,76%), nessuno fra gli ospiti l'ha compilato da solo (come nel 2015) e l'8,16% (era il 12,24% nel 2015) non ha precisato la tipologia del compilatore.

Rispetto ai nuclei, si sono ottenuti i seguenti esiti, sul totale dei questionari compilati, che rispecchiano, sostanzialmente, quanto già emerso nel 2015:

nucleo bianco-verde	12,25% (N=6)	14,29% (N=7) nel 2015
nucleo arcobaleno	28,58% (N=14)	26,53% (N=13) nel 2015
nucleo blu	20,41% (N=10)	26,53% (N=13) nel 2015
nucleo viola	16,33% (N=8)	14,29% (N=7) nel 2015
nucleo arancione	22,45% (N=11)	18,37% (N=9) nel 2015.



Tuttavia, a seguito della riorganizzazione dei nuclei, che si è attivata sostanzialmente nel 2015, i dati relativi al 2016 mirano ad un confronto fra i nuclei affidati in gestione ai lavoratori dipendenti (bianco-verde e blu) e quelli affidati in gestione alla Cooperativa Bramasole (viola, arancione e arcobaleno).

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 (era di 3,47 nel 2015), ovvero all'incirca tra "abbastanza" e "molto" soddisfatto.

~~Il 73,47% degli intervistati ha detto esplicitamente che la retta è "equa" (nel 2015 era 69,39%, con un incremento del 5,88%) e il 79,59% non aggiungerebbe altri servizi a pagamento (nel 2015 era 89,80%, con un decremento del 11,37%), mentre è del 10,20% la percentuale di coloro che sarebbero disposti a pagare dei servizi aggiuntivi (nel 2015 era dell'8,16%, con un aumento del 25,05%).~~

In un contesto di qualità percepita più che soddisfacente si registra un 18,37% che giudica la retta "eccessiva" (nel 2015 era del 22,45%, quindi con decremento del 18,19%).

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: 3,69 (era 3,64 nel 2015), ma con un decremento di "soddisfatti" pari a -5,59% (92,31% verso 97,78 del 2015)
- la pulizia e l'ordine della stanza dell'ospite: 3,64 (era 3,63 nel 2015), con un incremento di "soddisfatti" pari al 4,00% (100% verso 96,15% del 2015)
- la conduzione del rapporto amministrativo: 3,57 (era 3,31 nel 2015), con un incremento di "soddisfatti" pari al 8,41% (100% verso 96,15% del 2015).

I riscontri meno positivi, in termini di soddisfazione percepita dai familiari, riguardano invece, in ordine crescente:

- la cura degli spazi esterni: 2,88 (era 3,29), con un decremento di "soddisfatti" pari a -26,82% (67,44% verso 92,16% del 2015)
- il servizio di lavanderia-guardaroba: 3,02 (era 3,18), con un decremento di "soddisfatti" pari a -10,18% (71,11% verso 79,17% del 2015)
- la chiarezza e la comprensione delle informazioni fornite dal Medico: 3,14 (era 3,13), con un costante livello di "soddisfatti" (79,55% verso 78,43% del 2015).

Un'annotazione a parte merita il servizio di portineria-centralino, attivato nel 2016, che ha registrato una media di 2,98 e una percentuale di "soddisfatti" pari al 74,42%; c'è da chiedersi, infatti, quanto abbiano inciso i maggiori sbarramenti in entrata ed in uscita dalla porta principale, in concomitanza di un siffatto servizio aperto solo in orario antimeridiano, in quanto quello pomeridiano e quello del fine settimana lo saranno dal mese di agosto 2016.

Nel confronto tra il 2016 ed il 2015, si denotano **incrementi di soddisfazione** per i seguenti aspetti:

- attenzione e tempestività da parte dei Fisioterapisti (+14,97%)
- cura dell'igiene da parte degli OSS (+8,07%)
- cortesia e disponibilità da parte degli OSS (+7,97%)
- servizio di parrucchiere/barbiere (+7,89%)
- servizio di cucina (+6,79%).

Analogamente, nel confronto tra il 2016 ed il 2015, si denotano **decrementi di soddisfazione** per i seguenti aspetti:

- organizzazione della giornata (-8,35%).

Nel confronto tra i nuclei bianco/verde/blu e i nuclei viola/arancione/arcobaleno si nota che i clienti dei primi denotano un punteggio medio più elevato di soddisfazione complessiva (+4,67%), che si sostanzia soprattutto sui seguenti aspetti:

- servizio di lavanderia-guardaroba (+16,93%)
- cortesia e disponibilità degli infermieri (+12,70%)

- servizio di parrucchiere-barbiere (+11,34%)
- servizio di cucina (+10,36%);

nel contempo, però, i clienti dei nuclei bianco/verde/blu sono:

- meno propensi a considerare equa la retta (-9,25%)
- meno disposti a pagare di più per avere ulteriori servizi (-48,44%).

La connotazione dell'ente verteva sulle seguenti variabili; in grassetto grigio sono segnalate le variabili con i punteggi medi risultati più elevati ed in grigio normale quelle con i punteggi medi più contenuti:

prestigioso	3,09
attento a ospiti e parenti	
capace di conseguire risultati	
competitivo	3,11
affidabile	3,41
innovativo	3,14
in crescita	
efficiente	3,41
positivo clima interno	3,44
organizzato	
attento ai lavoratori	

In sintesi, si può dire che vengano colti ed apprezzati maggiormente il positivo clima interno, l'efficienza e l'affidabilità, mentre un po' meno il prestigio, la competitività e l'innovazione.

Anche in questo caso, nel confronto tra i nuclei bianco/verde/blu e i nuclei viola/arancione/arcobaleno si nota che i clienti dei primi denotano un punteggio medio più elevato di connotazione positiva (+10,03%), che si sostanzia soprattutto sui seguenti aspetti:

- in crescita +17,49%
- competitivo +15,53%
- attento a ospiti e parenti +14,36%.

Migliorie.

Le migliorie proposte sono state le seguenti:

- forse più operatori nei reparti
- pagherei servizi in più se li avessi
- divanetti in sala troppo bassi e obsoleti
- più personale e intrattenimenti
- servizio medico più attento
- più personale specializzato (infermieri)
- sale pranzo più grandi
- spazi esterni (parcheggio e giardino)

- porta di entrata sempre chiusa (vicino portineria)
- non tutti gli infermieri sono cortesi e disponibili
- più personale in lavanderia, ora ci vogliono 15-20 giorni per riavere i capi.

Dai dati si evince che chi ha proposto delle migliorie si presenta come meno soddisfatto del rapporto qualità/retta; in effetti, il 45,45% ha giudicato la retta "eccessiva" (contro il 18,37% complessivo) e il 36,36% "equa" (a fronte del 73,47% complessivo).

SERVIZI CENTRO DIURNO.

Per quanto riguarda il Centro Diurno, i 12 frequentanti hanno restituito 8 questionari (9 nel 2015), pari al 66,70% dei frequentanti.

Fra i compilatori, prevale nettamente il "parente" (75%) (era 88,89% nel 2015), mentre fra gli ospiti l'ha compilato 1 solo (12,5%) e 1 si è qualificato come "altro".

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 di 3,25 (era 3,50 nel 2015), ovvero un po' al di sotto del limite di demarcazione tra "abbastanza" e "molto" soddisfatto.

Il 62,50% degli intervistati ha detto esplicitamente che la retta è "equa" (era 66,67% nel 2015), mentre il 25% ha detto che è "bassa" (era il 20% nel 2015).

L'88% non aggiungerebbe altri servizi a pagamento (era l'88,89% nel 2015), mentre nessuno ha detto che sarebbe disposto a pagare dei servizi aggiuntivi (era l'11,11% nel 2015).

Nessuno ha giudicato la retta "eccessiva" (era il 10% nel 2015).

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

- la pulizia e l'ordine della struttura: 3,88 (3,89 nel 2015)
- il coinvolgimento animativo: 3,86 (3,22 nel 2015, con un incremento del 19,70%), che si accompagna alla frequenza delle attività animative (3,43 nel 2016 verso il 3,10 del 2015, con un incremento del 10,60%)
- il servizio di cucina: 3,75 (3,38 nel 2015, con un incremento del 11,11%)
- il servizio di trasporto: 3,75 (nel 2015 non era presente fra le variabili sondate).

Da notare che i punti di debolezza riscontrati nel 2015 (frequenza delle attività animative, coinvolgimento animativo e servizio di cucina) nel 2016 si sono tramutati in punti di forza. Ciò significa che l'investimento organizzativo dell'ultimo anno ha prodotto i risultati attesi.

I riscontri meno positivi, in termini di soddisfazione percepita dagli intervistati, riguardano invece, in ordine crescente:

- portineria e centralino: 3,00 (nel 2015 non era fra le variabili sondate)
- funzionalità degli spazi comuni: 3,00 (era 3,30 nel 2015, con un decremento del 9,09%)
- cura degli spazi esterni: 3,13 (era 3,33 nel 2015, con un decremento del 6,25%).

La connotazione dell'ente verteva sulle seguenti variabili; in grassetto grigio sono segnalate le variabili con i punteggi medi risultati più elevati ed in grigio normale quelle con i punteggi medi più contenuti:

prestigioso	3,00
attento a ospiti e parenti	3,50
capace di conseguire risultati	
competitivo	
affidabile	
innovativo	
in crescita	
efficiente	
positivo clima interno	
organizzato	3,00
attento ai lavoratori	

La minor connotazione sull'organizzazione trova riscontro anche nel calo del 7,14% nella soddisfazione complessiva, sull'organizzazione della giornata, rispetto al 2015.

Nessuna miglioria è stata esplicitamente proposta.

SERVIZI DI ASSISTENZA DOMICILIARE.

Sono stati restituiti 10 questionari, di cui il 70% compilato da parenti dell'utente.

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 di 3,78 che rappresenta un risultato molto elevato; l'80% si è detto "molto soddisfatto", il 10% "poco soddisfatto" e il 10% restante non ha risposto alla specifica domanda.

I punti di forza si sono rivelati la cortesia e disponibilità degli OSS (4,00 di media, ovvero 100% di "molto soddisfatto") e la cura dell'igiene personale (3,89 di media e 80% di "molto soddisfatto", 10% di "abbastanza soddisfatto" e il restante 10% di non risposta).

Anche l'organizzazione settimanale del servizio ha ottenuto un 70% di "molto soddisfatto" e un 20% di "abbastanza soddisfatto".

Il punto di debolezza sembra coincidere con il servizio di portineria-centralino (3,25 di media e 40% di "molto soddisfatto", 20% di "abbastanza soddisfatto", 20% di "poco soddisfatto" e 20% di non risposta).

Nessuna miglioria è stata esplicitamente proposta.

SERVIZIO DI PASTO A DOMICILIO.

Sono stati restituiti 8 questionari, di cui il 42,85% compilato dagli utenti e il 42,85% da parenti dell'utente. Uno dei questionari restituiti dagli utenti non ha denotato alcuna risposta.

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 di 3,14 che rappresenta un dato non molto elevato, anche se l'85,71% si è detto "abbastanza soddisfatto" e il 14,29% "molto soddisfatto".

I punti di forza del servizio si sono dimostrati:

- la cortesia e la disponibilità degli operatori (3,86 di media, con l'85,71% di "molto soddisfatto" e il 14,28% di "abbastanza soddisfatto")
- il rispetto dell'orario di consegna (3,71 di media, con il 71,43% di "molto soddisfatto" e il 28,57% di "abbastanza soddisfatto").

Gli aspetti da migliorare riguardano:

- la qualità del pasto (2,86 di media, con il 28,57% di "molto soddisfatto", il 28,57% di "abbastanza soddisfatto" e il 42,86% di "poco soddisfatto")
- la quantità di cibo (3,14 di media, con il 28,57% di "molto soddisfatto", il 57,14% di "abbastanza soddisfatto" e il 14,28% di "poco soddisfatto")
- il rispetto del menù concordato (3,29 di media, con il 57,14% di "molto soddisfatto", il 14,28% di "abbastanza soddisfatto" e il 28,57% di "poco soddisfatto").

Fra le migliorie proposte, sono emerse le seguenti:

- meno quantità e più qualità e varietà
- più gusto, con più condimento e sale
- gentili, ma talvolta dimenticano qualcosa
- porzioni variabili, meglio avere più costanza
- qualità a periodi, cibi troppo cotti
- più varietà e flessibilità del menù.



Il Segretario Direttore dr. Luigi Petris

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Luigi Petris".

Di seguito sono esposti gli esiti dei dati elaborati, riguardanti i servizi residenziali, che rappresentano il campione più significativo.

somministrazione del maggio-luglio 2016 CASA DI RIPOSO

	totale ente	bianco verde blu	arcobaleno, viola, arancione				
ospite	0,00	0,00	0,00				
parente	91,84	87,50	93,94				
altro	0,00	0,00	0,00				
nr	8,16	12,50	6,06				
				media	dev s	c.v.	
qualità complessiva	3,39	3,50	3,34	4,67	3,41	0,08	0,02
organizzazione giornata	3,30	3,33	3,28	1,75	3,30	0,03	0,01
chiarezza/compres info MED	3,14	3,21	3,10	3,69	3,15	0,06	0,02
cortesia/disponib MED	3,23	3,14	3,27	-3,79	3,21	0,06	0,02
attenz/tempestiv IP	3,50	3,67	3,42	7,23	3,53	0,13	0,04
cortesia/disponib IP	3,45	3,73	3,31	12,70	3,50	0,21	0,06
cura igiene da OSS	3,55	3,73	3,47	7,63	3,59	0,14	0,04
cortesia/disponib OSS	3,47	3,67	3,38	8,64	3,50	0,15	0,04
coinvolg animativo	3,43	3,54	3,36	5,20	3,44	0,09	0,03
freq attività animative	3,40	3,46	3,36	2,91	3,41	0,05	0,01
attenz/tempestiv FKT	3,30	3,18	3,36	-5,41	3,28	0,09	0,03
cortesia/disponib FKT	3,45	3,36	3,50	-3,90	3,44	0,07	0,02
pulizia /ordine stanza	3,64	3,67	3,63	1,15	3,64	0,02	0,01
manutenz edifici/arredi	3,43	3,53	3,39	4,32	3,45	0,07	0,02
lavanderia/guardaroba	3,02	3,36	2,87	16,93	3,08	0,25	0,08
parrucchiera/barbiere	3,36	3,60	3,23	11,34	3,40	0,19	0,05
servizi religiosi	3,69	3,85	3,62	6,38	3,72	0,12	0,03
rapporto amministrativo	3,57	3,53	3,58	-1,32	3,56	0,02	0,01
servizio cucina	3,38	3,62	3,28	10,36	3,42	0,17	0,05
portineria-centralino	2,98	3,00	2,97	1,16	2,98	0,02	0,01
funzionalità spazi comuni	3,30	3,38	3,27	3,61	3,32	0,06	0,02
cura agli spazi esterni	2,88	3,00	2,83	6,10	2,90	0,09	0,03
retta +2, equa 1 , contenuta 0	1,20	1,21	1,19	1,74	1,20	0,01	0,01
retta eccessiva	18,37	18,75	18,18	3,12	18,43	0,29	0,02
retta equa	73,47	68,75	75,76	-9,25	72,66	3,57	0,05
retta contenuta	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
non risposto	8,16	12,50	6,06	106,25	8,91	3,28	0,37
disponibilità a pagare in più	10,20	6,25	12,12	-48,44	9,53	2,99	0,31
media	3,36	3,46	3,31	4,49	3,37	0,08	0,02
prestigioso	3,09	3,31	3,00	10,26	3,13	0,16	0,05
attento a ospiti e parenti capace di conseguire risultati	3,30	3,62	3,16	14,36	3,36	0,23	0,07
competitivo	3,11	3,43	2,97	15,53	3,17	0,24	0,07
affidabile	3,41	3,54	3,35	5,47	3,43	0,09	0,03
innovativo	3,14	3,29	3,07	7,14	3,16	0,11	0,04
in crescita	3,33	3,73	3,17	17,49	3,41	0,29	0,08
efficiente	3,41	3,62	3,32	8,81	3,45	0,15	0,04
positivo clima interno	3,44	3,67	3,34	9,62	3,48	0,17	0,05
organizzato	3,28	3,46	3,20	8,17	3,31	0,13	0,04
attento ai lavoratori	3,15	3,23	3,12	3,70	3,17	0,06	0,02
media	3,26	3,48	3,16	10,03	3,30	0,16	0,05

ip per piano
ip per piano