

IPAB "G. Bisognin" Meledo di Sarego (VI)	RELAZIONE ESITO QUESTIONARI FAMILIARI E UTENTI - SINTESI	DICEMBRE 2017 Pag. 1 di pag. 7 Rev. 29.12.17 prot 0011 del 03.01.18
---	--	--

Nella somministrazione effettuata nel mese di novembre 2017, come già avvenuto nel 2016 e 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 ottobre in busta già affrancata per la restituzione tramite posta, che è stato restituito per il 14% tramite il servizio postale e per l'86% 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, di assistenza domiciliare e di fornitura dei pasti a domicilio.

Inoltre, la versione 2017, come quella del 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).

Si sono raccolti i seguenti questionari:

51 per i servizi residenziali (1 nucleo bianco, 4 nucleo verde, 10 nucleo viola, 13 nucleo blu, 11 nucleo arcobaleno, 12 nucleo arancione) (95,92% compilati da un parente e 0% dall'ospite)

8 per il Centro Diurno (87,50% compilati da un parente e 0% dall'utente)

8 per l'assistenza domiciliare (62,50% compilati da un parente e 37,50% dall'utente)

6 per i pasti a domicilio (33,33% compilati da un parente e 66,67% dall'utente).

SERVIZI RESIDENZIALI.

Per quanto riguarda gli ospiti residenziali, su 125 questionari inviati, ne sono stati restituiti 51 (erano stati 49 nel 2016), pari al 40,80% (era 39,20% nel 2016), ovvero in linea con il risultato ottenuto nel 2016 e anche nel 2015.

Fra i compilatori, prevale sempre più nettamente il "parente" (95,92%; 91,84% nel 2016 e 83,67% nel 2015,) con un aumento progressivo di tale percentuale), nessuno fra gli ospiti l'ha compilato da solo (come nel 2016 e nel 2015) e solo il 4,08% (8,16% nel 2016 e 12,24% nel 2015) non ha precisato la tipologia del compilatore.

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 3,34 (3,39 nel 2016 e 3,47 nel 2015), ovvero all'incirca tra "abbastanza" e "molto" soddisfatto.

Il 68,63% degli intervistati ha detto esplicitamente che la retta è "equa" (73,47% nel 2016 e 69,39% nel 2015), con un riallineamento ai valori del 2015, e il 96,08% non aggiungerebbe altri servizi a pagamento (nel 2016 era 79,59% e nel 2015 era 89,80%, con un aumento significativo rispetto al biennio precedente), mentre è del 1,96% la percentuale di coloro che sarebbero disposti a pagare dei servizi aggiuntivi (nel 2016 era del 10,20% e nel 2015 era dell'8,16%, con un decremento netto rispetto al biennio precedente).

In un contesto di qualità percepita più che soddisfacente si registra un 25,49% che giudica la retta "eccessiva" (nel 2016 era del 18,37% e nel 2015 era del 22,45%, quindi con un riallineamento ai valori del 2015).

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:

IPAB "G. Bisognin" Meledo di Sarego (VI)	RELAZIONE ESITO QUESTIONARI FAMILIARI E UTENTI - SINTESI	DICEMBRE 2017 Pag. 2 di pag. 7 Rev. 29.12.17 prot 0011 del 03.01.18
---	---	--

- i servizi religiosi forniti all'interno del Centro Servizi: 3,67 (3,69 nel 2016 e 3,64 nel 2015), con un livello sostanzialmente stabile rispetto al biennio precedente
- la pulizia e l'ordine della stanza dell'ospite: 3,67 (3,64 nel 2016 e 3,63 nel 2015), con un livello sostanzialmente stabile rispetto al biennio precedente
- la manutenzione degli edifici e degli arredi: 3,56 (3,43 nel 2016 e 3,45 nel 2015), con un leggero incremento rispetto al biennio precedente.
- la conduzione del rapporto amministrativo: 3,50 (3,57 nel 2016 e 3,31 nel 2015), con un livello sostanzialmente simile a quello dell'anno precedente

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

- la chiarezza e la comprensione delle informazioni fornite dal Medico: 2,83 (3,14 nel 2016 e 3,13 nel 2015), con un decremento del 9,89% rispetto al biennio precedente.

Nel confronto tra il 2017 ed il 2016, si denotano **incrementi di soddisfazione** per i seguenti aspetti:

- cura degli spazi esterni (+33,74%)
- portineria e centralino (+31,74%)
- funzionalità degli spazi comuni (+10,08%)
- lavanderia guardaroba (+8,40%)
- servizi religiosi (+8,33%)

Analogamente, nel confronto tra il 2017 ed il 2016, si denotano **decrementi di soddisfazione** per i seguenti aspetti:

- chiarezza e comprensibilità delle informazioni del Medico (-15,28%)
- cortesia e disponibilità da parte dei Fisioterapisti (-13,60%)
- attenzione e tempestività da parte dei Fisioterapisti (-13,16%)
- cortesia e disponibilità da parte dei Medici (-10,37%)
- cortesia e disponibilità da parte degli OSS (-10,18%).

Complessivamente, la percentuale dei molto soddisfatti e dei soddisfatti, dal 2016 al 2017, è diminuita soprattutto per le figure dei fisioterapisti (-13,39%), dei medici (-12,79%) e degli OSS (-7,98%).

La **suddivisione tra i nuclei bianco, verde, blu** (18 questionari) e **i nuclei viola, arcobaleno e arancione** (33 questionari) denota che tutte le variabili del questionario hanno evidenziato degli indici medi più positivi per i nuclei bianco, verde, blu ed in particolare soprattutto sui seguenti aspetti:

- lavanderia-guardaroba (+35,16%)
- funzionalità degli spazi comuni (+22,22%)
- servizio di cucina (+19,61%)
- organizzazione della giornata (+18,34%)
- equità della retta (+17,06%)
- operato degli OSS (+17,60%)

- operato dei fisioterapisti (+17,23%)
- operato degli educatori animatori (+16,43%)

ma anche una percezione più positiva:

- del clima interno (+28,40%)
- del livello di organizzazione (+21,44%)
- dell'attenzione ai lavoratori (+21,43%)
- della capacità di conseguire risultati (+18,10%)
- dell'attenzione data a ospiti e parenti (+13,13%).

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	2,96
attento a ospiti e parenti	3,24
capace di conseguire risultati	
competitivo	
affidabile	3,22
innovativo	
in crescita	
efficiente	3,18
positivo clima interno	
organizzato	
attento ai lavoratori	

In sintesi, si può dire che vengano colti ed apprezzati maggiormente l'attenzione agli ospiti e ai parenti, l'affidabilità e il positivo clima interno, mentre un po' meno il prestigio dell'Ente.

Rispetto agli operatori intervistati sugli stessi aspetti nell'ottobre del 2017, i parenti si sono espressi complessivamente sullo stesso livello medio generale, ma hanno dato più valore al positivo clima interno (+15,90%), all'attenzione ai lavoratori (+13,70%) e all'organizzazione (+10,75%).

Migliorie.

Le migliorie proposte sono state le seguenti:

- servizio medico più propositivo (1 blu) e un rapporto medico-familiari da migliorare (1 arcobaleno)
- no ad aumenti, perché non si offre tutto quello che è previsto (1 viola)
- curare meglio i terrazzi verdi (1 viola)
- più personale (1 arcobaleno), con una migliore selezione degli OSS (1 viola), che non sono cortesi con tutti gli ospiti (1 arancione), solo alcuni dei quali sono cortesi (1 arcobaleno) e alcuni dei quali sono scadenti (1 arcobaleno)
- fisioterapia è il servizio più deludente (1 viola)
- cibo scadente (1 arcobaleno)
- migliori informazioni dal personale di segreteria (1 arcobaleno)
- organizzazione della giornata (1 arcobaleno)

IPAB "G. Bisognin" Meledo di Sarego (VI)	RELAZIONE ESITO QUESTIONARI FAMILIARI E UTENTI - SINTESI	DICEMBRE 2017 Pag. 4 di pag. 7 Rev. 29.12.17 prot 0011 del 03.01.18
---	--	--

- attività giornaliera degli ospiti (1 arancione) e parlare di più con gli ospiti (1 arancione)
- più controllo nei nuclei da parte della dirigenza (1 arancione)
- chi lavora in portineria non deve denigrare l'Ente (1 arancione).

Va annotato, tuttavia, che ci sono anche delle note positive:

- non c'è nessuna miglioria da segnalare (1 viola e 1 arcobaleno), va bene il servizio attuale (1 blu), mi soddisfa tutto a parte il medico (1 blu)
- ottimo servizio OSS (1 blu)
- efficiente servizio infermieristico (1 blu)
- buono ed efficace servizio di fisioterapia (1 arcobaleno).

Dai dati si evince che chi ha proposto delle migliorie, sulla base di appunti critici, si presenta come meno soddisfatto del rapporto qualità/retta; in effetti, il 40,00% ha giudicato la retta "eccessiva" (contro il 25,49% del totale degli intervistati) e il 60% "equa" (a fronte del 68,63% complessivo). Inoltre, è meno soddisfatto della attenzione e tempestività dei fisioterapisti (2,25) e della chiarezza e comprensibilità delle informazioni fornite dal medico (2,30). Infine, ha un'immagine media dell'Ente decisamente peggiore rispetto alla totalità degli intervistati (-14%).

SERVIZI CENTRO DIURNO.

Per quanto riguarda il Centro Diurno, i circa 12 frequentanti hanno restituito 8 questionari, come nel 2016 (9 nel 2015), pari al 66,70% dei frequentanti.

Fra i compilatori, prevale nettamente il "parente" (87,50%; era il 75% nel 2016 e 88,89% nel 2015), mentre fra gli ospiti l'ha compilato 1 solo, come nel 2016 (12,5%).

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 3,50 (3,25 nel 2016 e 3,50 nel 2015), ovvero al limite di demarcazione tra "abbastanza" e "molto" soddisfatto.

Il 75% degli intervistati ha detto esplicitamente che la retta è "equa" (era 62,50% nel 2016 e 66,67% nel 2015), mentre il 25% ha detto che è "bassa", come nel 2016 (era il 20% nel 2015).

Il 75% non aggiungerebbe altri servizi a pagamento (era 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%; era lo 0% nel 2016 e l'11,11% nel 2015).

Un solo utente ha dichiarato che la retta è eccessiva (12,50%; era lo 0% nel 2016 e il 10% nel 2015).

Analizzando la qualità percepita, va detto che quasi tutti gli indici sono più che soddisfacenti; 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:

- il servizio di trasporto: 4,00 (era 3,75 nel 2016 e nel 2015 non era presente fra le variabili sondate) con un incremento di soddisfazione rispetto al 2016 pari al 6,67%
- la cortesia e la disponibilità degli infermieri: 4,00 (era 3,57 nel 2016 e 3,57 nel 2015), con un incremento di soddisfazione rispetto al 2016 pari al 12,00%

IPAB "G. Bisognin" Meledo di Sarego (VI)	RELAZIONE ESITO QUESTIONARI FAMILIARI E UTENTI - SINTESI	DICEMBRE 2017 Pag. 5 di pag. 7 Rev. 29.12.17 prot 0011 del 03.01.18
---	---	--

- la cortesia e la disponibilità degli OSS: 3,88 (era 3,37 nel 2016 e 3,50 nel 2015), con un incremento di soddisfazione rispetto al 2016 pari al 14,81%
- i servizi religiosi: 3,80 (era 3,67 nel 2016 e 3,56 nel 2015)
- la attenzione e la tempestività degli infermieri: 3,75 (era 3,43 nel 2016 e 3,43 nel 2015), con un incremento di soddisfazione rispetto al 2016 pari al 9,38%
- la pulizia e l'ordine della struttura: 3,71 (era 3,88 nel 2016 e 3,89 nel 2015)
- la cura degli spazi esterni: 3,71 (era 3,12 nel 2016 e 3,33 nel 2015), con un incremento di soddisfazione rispetto al 2016 pari al 18,86%
- la funzionalità degli spazi comuni: 3,63 (era 3,00 nel 2016 e 3,30 nel 2015), con un incremento di soddisfazione rispetto al 2016 pari al 20,83%
- il servizio di cucina: 3,63 (era 3,75 nel 2016 e 3,38 nel 2015)
- l'organizzazione della giornata: 3,63 (era 3,25 nel 2016 e 3,50 nel 2015), con un incremento di soddisfazione rispetto al 2016 pari al 14,29%
- il coinvolgimento animativo: 3,57 (era 3,86 nel 2016 e 3,22 nel 2015), con un decremento di soddisfazione rispetto al 2016 pari al -7,41%, in parte compensato dall'aumento del 16,67% di soddisfazione in riferimento alla frequenza delle attività animative.

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 e nel 2017 si sono mantenuti sui livelli dell'anno precedente; significa che l'investimento organizzativo degli ultimi due anni ha prodotto i risultati attesi.

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

- il servizio di parrucchiera: 3,25 come nel 2016 (nel 2015 non era fra le variabili sondate), che, comunque, è più che soddisfacente ed è confermato dalla totale assenza di lamentele negli ultimi due anni.

Fra le migliorie proposte, se ne registrano due:

- utilizzare le comunicazioni tramite mail o social, perdendo meno tempo per le attese di chiarimenti
- rivedere la retta inalterata sia per la presenza, che per la assenza dell'utente, tanto più se con preavviso.

ASSISTENZA DOMICILIARE.

Per quanto riguarda l'assistenza domiciliare, i circa 10-12 utenti hanno restituito 8 questionari.

Fra i compilatori, prevale nettamente il "parente" (62,50%), mentre fra gli utenti anziani l'ha compilato il 37,50%.

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 3,71, raggiungendo il 100% di soddisfatti e molto soddisfatti.

Analizzando la qualità percepita, va detto che quasi tutti gli indici sono più che soddisfacenti; 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:

IPAB "G. Bisognin" Meledo di Sarego (VI)	RELAZIONE ESITO QUESTIONARI FAMILIARI E UTENTI - SINTESI	DICEMBRE 2017 Pag. 6 di pag. 7 Rev. 29.12.17 prot 0011 del 03.01.18
---	--	--

- la cura dell'igiene personale: 4,00 (era 3,89 nel 2016)
- l'organizzazione settimanale: 3,86 (era 3,78 nel 2016)

Fra le migliorie proposte, se ne registra una sola:

- prevedere un operatore che sia adibito a chiacchierare con l'utente.

PASTI A DOMICILIO.

Per quanto riguarda i pasti a domicilio, i circa 8 utenti hanno restituito 6 questionari.

Fra i compilatori, prevale nettamente l'utente anziano (66,67%) rispetto al "parente" (33,33%).

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 3,33, mantenendo il 100% di soddisfatti e molto soddisfatti già registrato nel 2016.

Analizzando la qualità percepita, va detto che quasi tutti gli indici sono più che soddisfacenti; 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 cortesia e disponibilità degli operatori: 4,00 (era 3,86 nel 2016) mantenendo il 100% di soddisfatti e molto soddisfatti già registrato nel 2016
- la qualità del pasto: 3,33 (era 2,86 nel 2016) con un incremento di soddisfazione rispetto al 2016 pari al 75%
- l'organizzazione del servizio: 3,40 (era 3,43 nel 2016), ma con un incremento di soddisfatti e molto soddisfatti rispetto al 2016 pari al 16,67%
- il rispetto del menu concordato: 3,33 (era 3,29 nel 2016), con un incremento di soddisfatti e molto soddisfatti rispetto al 2016 pari al 16,67%.

Fra le migliorie proposte, se ne registra una sola:

- prevedere una minore quantità e una maggiore qualità.

Il Segretario Direttore dr. Luigi Petris

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

RELAZIONE ESITO QUESTIONARI FAMILIARI E UTENTI - SINTESI

nov-17	2017	2016	2017 su 2016 in %
Casa di Riposo			
ospite			
parente			
altro			
nr			
qualità complessiva	3,34	3,39	-1,51
organizzazione giornata	3,23	3,30	-2,01
chiarezza/compres info MED	2,83	3,14	-9,89
cortesia/disponib MED	3,09	3,23	-4,29
attenz/tempestiv IP	3,47	3,50	-0,84
cortesia/disponib IP	3,58	3,45	3,86
cura igiene da OSS	3,47	3,55	-2,32
cortesia/disponib OSS	3,46	3,47	-0,23
coinvolg animativo	3,41	3,43	-0,57
freq attività animative	3,36	3,40	-1,07
attenz/tempestiv FKT	3,13	3,30	-5,19
cortesia/disponib FKT	3,30	3,45	-4,55
pulizia /ordine stanza	3,67	3,64	0,78
manutenz edifici/arredi	3,56	3,43	3,65
lavanderia/guardaroba	3,08	3,02	2,02
parrucchiera/barbiere	3,44	3,36	2,52
servizi religiosi	3,67	3,69	-0,48
rapporto amministrativo	3,50	3,57	-1,83
servizio cucina	3,21	3,38	-5,11
portineria-centralino	3,55	2,98	19,22
funzionalità spazi comuni	3,24	3,30	-2,03
cura agli spazi esterni	3,27	2,88	13,55
retta +2, equa 1 , contenuta 0	1,20	1,20	0,00