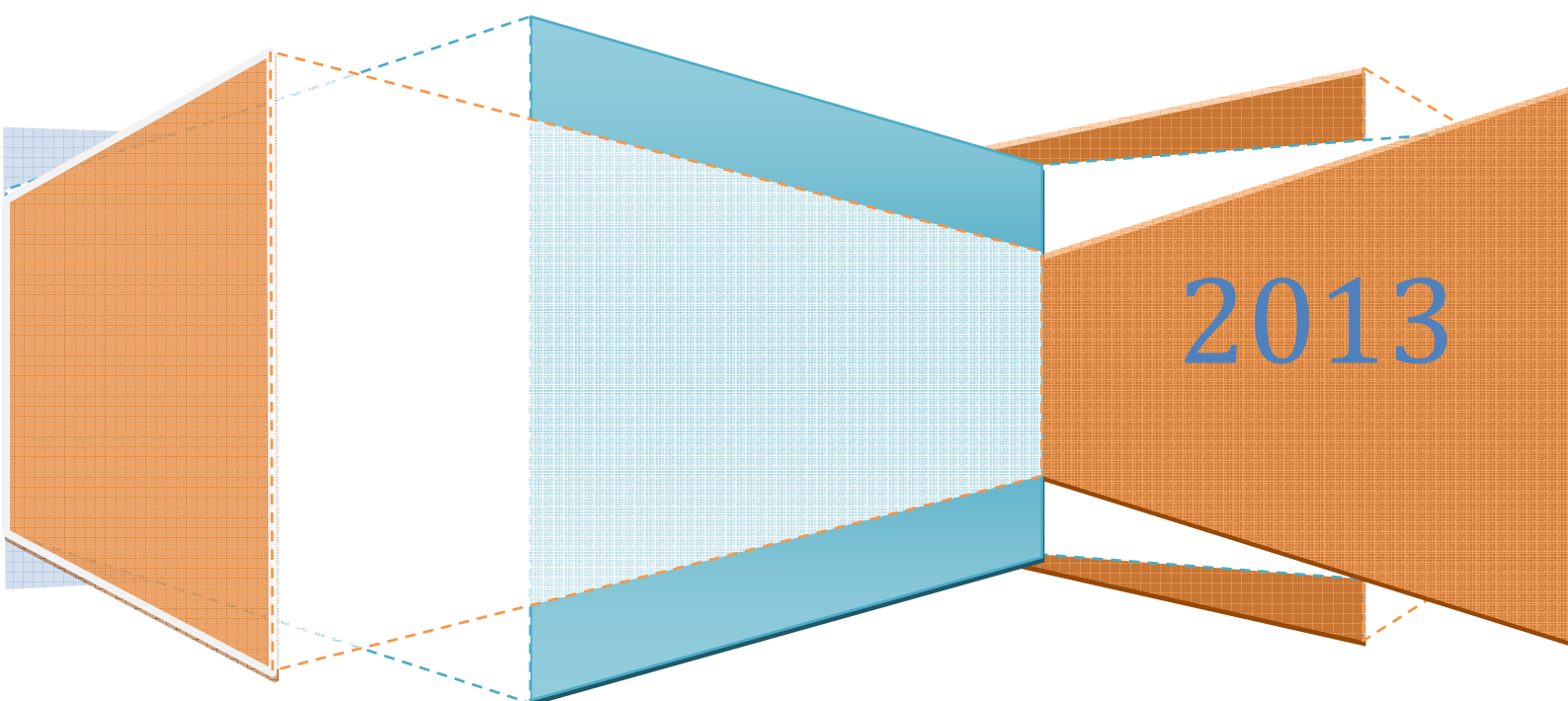


G. Di Vittorio Società Cooperativa Sociale Onlus

RSA Tabarracci

Rilevazione della soddisfazione sulla qualità
nella casa di cura per anziani, secondo il punto
di vista dei residenti e delle persone a loro
vicine



INDICE

1. INTRODUZIONE	3
1.1 RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE E CENTRO DIURNO.....	3
2 RSA TABARRACCI - Ospiti	4
2.1 PROFILO DEI PARTECIPANTI.....	4
2.3 RISULTATI: COMPARAZIONE RISULTATI OSPITI PER FATTORI DI QUALITA' ..	4
3 RSA TABARRACCI Familiari	7
3.1 Profilo dei partecipanti.....	7
3.2 ANALISI RISULTATI FAMILIARI: CONOSCENZA E APPREZZAMENTO DEL SERVIZIO	9
CONOSCENZA DEL SERVIZIO	9
3.3 PRIORITA' DEI FATTORI DI QUALITA' SEGNALATE DEI FAMILIARI CHE HANNO PARTECIPATO ALLA VALUTAZIONE.....	10

1. INTRODUZIONE

Alle persone residenti ed ai loro familiari/persona di riferimento è stato chiesto di valutare il servizio offerto dalla G. Di Vittorio Società Cooperativa Sociale Onlus mediante la compilazione di un questionario, somministrato in forma anonima, viene consegnato una volta all'anno. Le domande sono suddivise in quattro "Aree di Qualità": Organizzazione del servizio, Assistenza, Aspetti Alberghieri, Area informazione; nonché da spazi in cui gli interessati potevano esporre liberamente commenti e suggerimenti.

La valutazione sui punti individuati come rilevanti al fine di inquadrare la soddisfazione degli utenti viene effettuata usando una scala di gradimento riportata di seguito:

Per niente
Molto Poco
Poco
Abbastanza
Molto

La valutazione del grado di soddisfazione di ciascun fattore spazia da "Per Niente" che rappresenta il voto più basso a "Molto" che rappresenta, invece, il voto più alto.

I risultati dei questionari sono stati elaborati calcolando per ciascuna domanda la distribuzione percentuale delle valutazioni e la media.

I risultati sono stati organizzati nel seguente modo:

→ MACROAREE: sono state elaborate due tabelle. Una contenente le valutazioni sulle macroaree: organizzazione del servizio, aspetti alberghieri e le informazioni ricevute. La tabella 6 contiene le valutazioni sul personale. La valutazione finale è data dalla media.

1.1 RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE E CENTRO DIURNO

All'interno della struttura convivono due realtà: la residenza vera e propria, con una capacità di 60 posti letto. Sono stati somministrati 45 questionari con un rientro di 22 pari al 49%.

2 RSA TABARRACCI - Ospiti

2.1 PROFILO DEI PARTECIPANTI

Gli Utenti hanno un età media di 76 anni : 9 donne, 11 uomini e 2 Non Risposto.

2.3 RISULTATI: COMPARAZIONE RISULTATI OSPITI PER FATTORI DI QUALITA'

Nella tabella di seguito si evidenzia il diverso indice di gradimento .

	M	F	n
Organizzazione generale del servizio			
Abbastanza soddisfatta	8	4	1
Molto	3	5	
Accoglienza nei primi giorni			
Abbastanza soddisfatta	7	6	1
Molto	4	3	

Di seguito si riporta la tabella relativa alla Macroarea Assistenza; tale macroarea necessita di un'analisi separata in quanto gli aspetti relativi ad ogni tipologia di personale sono molteplici.

Area Infermieristica

		F	M	N/R
Personale Infermieristico	Professionalità			
	Abbastanza adeguato	1	2	1
	Molto	8	9	
	Cortesia			
	Abbastanza adeguato	1	3	
	Molto	8	3	1
	n/r		5	1
	Disponibilità all'ascolto			
	Abbastanza adeguato	1	3	1
	Molto		3	
	n/r	8	5	1
	Capacità di tranquillizzare e mettere a proprio agio			
	Poco			1
	Abbastanza adeguato	2	1	
	Molto	7	5	
n/r			3	

Area Assistenza

		F	M	N/R
Personale di Assistenza	Professionalità			
	Abbastanza adeguato	3	5	1
	Molto	6	10	
	n/r			1
	Cortesìa			
	Abbastanza adeguato	2	2	
	Molto		4	1
	n/r	6	2	1
	Disponibilità all'ascolto			
	Abbastanza adeguato	1	3	1
	Molto		3	
	n/r	8	5	1
	Capacità di tranquillizzare e mettere a proprio agio			
	Abbastanza adeguato	2	1	
	Molto	7	5	
	n/r			3

Area Fisioterapica

		F	M	N/R
Fisioterapisti	Professionalità			
	Abbastanza adeguato	4	4	1
	Molto	5	3	
	n/r			1
	Cortesìa			
	Abbastanza adeguato	1	3	
	Molto		3	1
	n/r	8	5	1
	Disponibilità all'ascolto			
	Abbastanza adeguato	1	4	1
	Molto	8	2	
	n/r		5	1
	Capacità di tranquillizzare e mettere a proprio agio			
	Poco			1
	Abbastanza adeguato	2	3	
	Molto	7	5	
n/r			3	

Servizi Alberghieri

Ospitalità Offerta	F	M
Abbastanza soddisfatta	3	5
Molto	6	5
Poco soddisfatta		1
N/R	1	1
Varieta' dei Menu		
Abbastanza soddisfatta	1	3
Molto		2
Poco soddisfatta		1
n/r	8	5
Qualità dei pasti		
Abbastanza soddisfatta	4	5
Molto	5	5
Poco soddisfatta		1
n/r	1	1
Servizio di pulizie		
Abbastanza soddisfatta	2	4
Molto	7	7
n/r	1	1
Guardaroba		
Abbastanza soddisfatta	3	3
Molto	5	8
n/r	1	1

3 RSA TABARRACCI Familiari

3.1 Profilo dei partecipanti

I questionari restituiti sono stati 14 sui 35 distribuiti. L'età media è di 67 anni per le donne che hanno risposto e 62.7 anni per gli uomini.

Nella tabella di seguito si evidenzia il diverso indice di gradimento da parte dei familiare e degli ospiti.

ORGANIZZAZIONE	Organizzazione generale del servizio	F	M	TOT
	Abbastanza soddisfatto	4	2	6
	Completamente soddisfatto	2	5	7
	Accoglienza nei primi giorni			
	Abbastanza soddisfatto	1	2	3
	Completamente soddisfatto	4	5	9
	Adeguatezza degli orari			
	Adeguati	4	7	
	Inadeguati	1		

Servizi Alberghieri	Qualità Offerta, valutazione d'insieme	F	M	tot
	Abbastanza Soddisfatto	4	4	8
	Completamente soddisfatto	2	3	5
	Varietà dei menu			
	Abbastanza Soddisfatto	3	3	6
	Completamente soddisfatto	1	2	3
	Qualità dei pasti			
	Abbastanza Soddisfatto	3	3	6
	Completamente soddisfatto	1	2	3
	Servizio di pulizie			
	Abbastanza Soddisfatto		1	1
	Completamente soddisfatto	6	6	12
	Guardaroba			
	Abbastanza Soddisfatto		2	2
	Completamente soddisfatto	5	4	9

Di seguito si riporta la tabella relativa alla Macroarea Assistenza; tale macroarea necessita di un'analisi separata in quanto gli aspetti relativi ad ogni tipologia di personale sono molteplici.

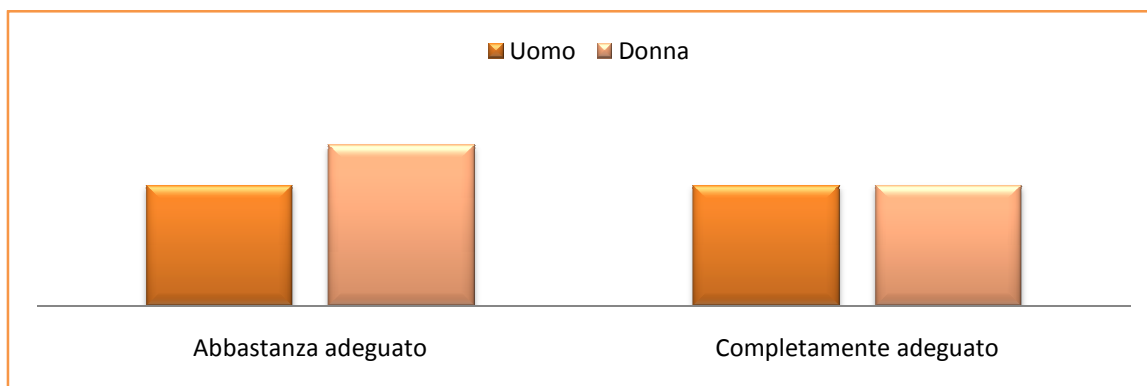
Infermieri	Professionalità	F	M	
	Completamente soddisfatto	4	5	9
	Cortesia			
	Completamente soddisfatto	4	6	10
	Disponibilità all'ascolto			
	Completamente soddisfatto	3	5	8
	Capacità di tranquillizzare e mettere a proprio agio			
	Completamente soddisfatto	3	6	9

Personale Assistenza	Professionalità	F	M	
	Abbastanza Soddisfatto	2	4	6
	Cortesia			
	Completamente soddisfatto	5	5	10
	Disponibilità all'ascolto			
	Completamente soddisfatto	2	5	7
	Capacità di tranquillizzare e mettere a proprio agio			
	Completamente soddisfatto	2	6	8

Fisioterapisti	Professionalità	F	M	
	Abbastanza Soddisfatto	2	2	4
	Completamente soddisfatto	2	2	4
	Cortesia			
	Abbastanza Soddisfatto	2	3	5
	Disponibilità all'ascolto			
	Abbastanza Soddisfatto	2	2	4
	Capacità di tranquillizzare e mettere a proprio agio			
	Abbastanza Soddisfatto	2	2	4

Fisioterapisti	Professionalità	F	M	
	Completamente soddisfatto	3	4	7
	Cortesia			
	Completamente soddisfatto	2	5	7
	Programmi di animazione			
	Completamente soddisfatto	3	5	8
	Capacità di coinvolgimento			
	Completamente soddisfatto	3	5	8

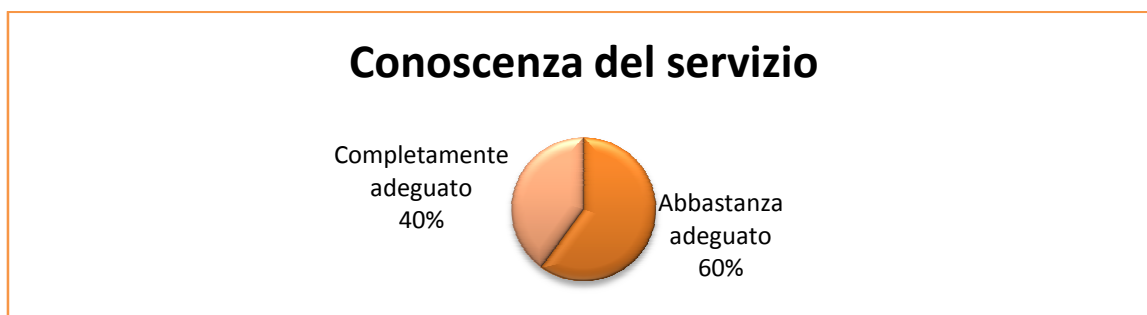
Voto attribuito al personale sulla base delle proprie esperienze



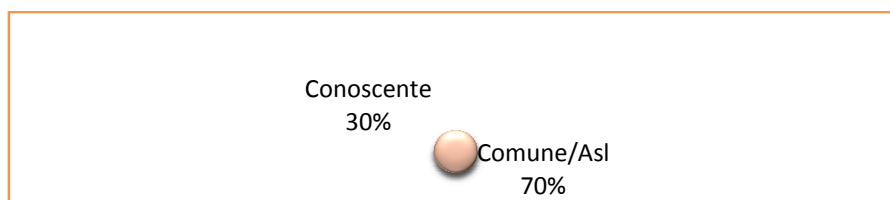
3.2 ANALISI RISULTATI FAMILIARI: CONOSCENZA E APPREZZAMENTO DEL SERVIZIO

CONOSCENZA DEL SERVIZIO

Il grado di soddisfazione sulla conoscenza del servizio è complessivamente ad un livello medio/alto.



Di seguito viene riportato il grafico indicante come i familiari sono entrati a conoscenza del servizio.



3.3 PRIORITA' DEI FATTORI DI QUALITA' SEGNALATE DEI FAMILIARI CHE HANNO PARTECIPATO ALLA VALUTAZIONE

Il 10% dei familiari che ha partecipato alla valutazione ha segnalato le priorità dei fattori di qualità per importanza.

Le priorità segnalate ¹:

Fattori di qualità segnalati dai familiari come più importanti	Q.tà
PULIZIA	2
Ordine	1
Struttura (spazi aperte, spazi interni, camere ecc)	2

¹ Le priorità sono state liberamente inserite in appositi spazi dedicati, senza alcun suggerimento.