

**Gruppo SPES**

**Presidenza e Direzione Generale**

Via del Commercio 78

38100 Trento

tel. 0461 402080

fax 0461 402065

[www.spestrento.it](http://www.spestrento.it)



# **Gruppo S.P.E.S.**

## **Rilevazione soddisfazione dell'utenza 2005**

# **I Risultati**

A cura di: Roberta Bragagna e Kati Espen

Marzo 2006



<b>1. Considerazioni sull'indagine di soddisfazione agli utenti.....</b>	<b>3</b>
1.1 Premessa generale.....	3
1.2 Gli obiettivi della rilevazione.....	3
<b>2. Il Campione utilizzato .....</b>	<b>3</b>
<b>3. Il calcolo degli indici.....</b>	<b>5</b>
<b>4. I risultati ottenuti.....</b>	<b>7</b>
4.1 Gli indici settoriali.....	7
4.1.1 La descrizione degli indici.....	7
4.1.2 L'analisi degli indici settoriali.....	12
4.1.3 Confronto tra RSA.....	13
4.1.4 Indici settoriali e variabili indipendenti e di controllo.....	14
4.1.5 Confronto con gli indici settoriali della precedente rilevazione.....	15
4.2 Gli indici trasversali.....	17
4.2.1 La descrizione degli indici.....	17
4.2.2 L'analisi degli indici trasversali.....	21
4.2.3 Confronto tra RSA .....	22
4.2.4 Confronto con gli indici trasversali della precedente rilevazione.....	23
4.2.5 Indici trasversali e variabili indipendenti e di controllo.....	24
4.3 Gli indici generali .....	24
4.3.1 Il Rapporto Qualità/Prezzo.....	26
<b>5. Suggerimenti per il miglioramento .....</b>	<b>26</b>
<b>6. Il Questionario.....</b>	<b>28</b>



## 1. Considerazioni sull'indagine di soddisfazione agli utenti

### 1.1 Premessa generale

Per definizione, la qualità di un servizio è identificata come la globalità degli aspetti e delle sue caratteristiche da cui dipendono le capacità di soddisfare completamente un dato bisogno. Il legame esistente tra la soddisfazione dell'utente e la qualità del servizio può essere esplicitato in questo modo:

- l'utente è molto soddisfatto quando le prestazioni sono per qualche aspetto superiori alle sue aspettative, quando riceve qualcosa di più rispetto a quello che pensava di trovare nel rapporto con il fornitore del servizio;
- l'utente è soddisfatto quando le prestazioni ottenute coincidono con le sue aspettative;
- l'utente è poco soddisfatto del servizio e avverte senso di disagio quando le prestazioni ottenute sono inferiori alle sue aspettative;
- l'utente è completamente insoddisfatto quando l'entità dello scostamento tra prestazione e aspettative è elevato.

La rilevazione della customer satisfaction assume dunque uno specifico significato di strumento utile al *miglioramento continuo della qualità del servizio*.

Il grado di soddisfazione espresso può essere interpretato come la percezione che l'utente ha del valore del servizio ossia la percezione di come siano state spese le proprie risorse (tempo, denaro, incombenze). La soddisfazione espressa dall'utente è quindi condizionata anche dalla percezione dello scarto fra prestazioni ottenute ed i sacrifici complessivi richiesti, comprendendo non solo gli oneri economici ma anche il costo dovuto a sacrifici personali.

### 1.2 Gli obiettivi della rilevazione

La rilevazione della soddisfazione utenti oggetto della presente relazione, segue all'indagine del 2003 nata da un progetto di ricerca realizzato dalla Cooperativa Sociale SPES in collaborazione con il Dipartimento di Sociologia e ricerca Sociale dell'Università degli studi di Trento.

Gli obiettivi della precedente rilevazione erano la definizione di metodi, tecniche e procedure che consentissero di valutare e monitorare nel tempo la soddisfazione dell'utenza nelle Residenze Sanitarie Assistenziali (RSA); formalizzare un metodo procedurale che consentisse di passare dalla valutazione dei risultati alla definizione di concrete azioni di miglioramento dei processi e dei servizi derivanti dalla valutazione della stessa; standardizzare metodi, tecniche e procedure al fine di pervenire ad un modello di rilevazione della soddisfazione applicabile ad altre realtà pubbliche o private che erogano il medesimo servizio.

I dati della presente rilevazione derivano pertanto dall'applicazione del metodo sperimentato, al fine di perseguire i seguenti obiettivi:

1. rilevazione del livello di soddisfazione attuale dei servizi offerti dalla RSA;
2. confronto con i valori della precedente rilevazione.
3. verifica dell'efficacia delle azioni di miglioramento impostate a seguito della rilevazione precedente.
4. impostare azioni di miglioramento derivanti dai dati dell'attuale rilevazione.

## 2. Il Campione utilizzato

Il questionario di rilevazione è stato somministrato alle prime due persone di riferimento di ogni ospite, intendendo con questo termine coloro che seguono l'ospite ed hanno fornito il nominativo alla Direzione della struttura.

Si tratta nella maggior parte dei casi di familiari stretti (figli, marito/moglie, nipoti) ma anche di parenti (quali fratello/sorella, cugino ecc...) o semplicemente conoscenti e amici.

Alla data della rilevazione gli ospiti presenti nelle quattro RSA erano 281.



Le persone di riferimento selezionate a cui è stato sottoposto il questionario sono state in totale **464**. La differenza tra il campione potenziale e il campione a cui è stato somministrato il questionario è dovuta alla presenza di ospiti senza alcun familiare o parente di riferimento, altri con un solo riferimento oppure perché una persona risulta come referente di più di un ospite.

Il tasso di risposta complessivo è stato del **60,13 %**, con valori nelle singole strutture molto diversi. Si noti l'alta percentuale di risposta delle RSA di Via Veneto e di Casa Famiglia, mentre Villa Belfonte si attesta su valori più bassi ma comunque significativi.

<b>RILEVAZIONE 2005</b>	<b>Campione iniziale</b>	<b>Numero rispondenti per singola RSA</b>	<b>% rispondenti per singola RSA</b>	<b>% rispondenti per singola RSA rispetto al totale rispondenti</b>
Casa Famiglia	97	68	70,1%	24,4%
Via Veneto	122	88	72,1%	31,5%
Villa Belfonte	140	57	40,7%	20,4%
Villa Alpina	105	66	62,9%	23,6%
Totale	464	279	60,1%	100%

<b>RILEVAZIONE 2003</b>	<b>Campione iniziale</b>	<b>Numero rispondenti per singola RSA</b>	<b>% rispondenti per singola RSA</b>
Casa Famiglia	99	71	71.7 %
Via Veneto	73	59	80.8 %
Villa Belfonte	140	102	72.9 %
Villa Alpina	93	76	81.7 %
Totale	405	308	76.0 %

Confrontando i dati con le percentuali di risposta della rilevazione precedente si nota come il dato del 2005 risulti inferiore del 16%. La differenza è da attribuirsi alla modalità di somministrazione. Nella precedente rilevazione si era utilizzata l'intervista telefonica condotta da appositi addetti che dava la garanzia che, qualora l'intervistato avesse risposto al telefono, il questionario sarebbe stato compilato. In quest'ultima rilevazione è stato consegnato il questionario cartaceo (tramite posta o a mano) con la richiesta di riconsegnarlo entro le due settimane successive. Pertanto, le risposte mancanti sono da attribuirsi alla mancata riconsegna del questionario.

La tabella seguente descrive il campione di rispondenti: sono definite le percentuali per RSA di appartenenza e anno di ingresso nella stessa del congiunto. Nella seconda parte, poi sono descritte le caratteristiche dei compilatori dei questionari: per età, grado di parentela e frequenza delle visite presso la RSA.



## Le variabili relative all'ospite e le variabili relative alla persona di riferimento

<b>Variabili relative all'ospite</b>	<b>%</b>	<b>N</b>
<i>Residenza sanitaria assistenziale</i>		
Casa Famiglia	24,70%	68
Villa Alpina	31,50%	88
Villa Belfonte	20,43%	57
Via Veneto	23,70%	66
(N)		279
<i>Anno di ingresso in R.S.A.</i>		
non risposte	10%	28
1999 e precedenti	14%	39
2000-2001	15%	43
2002-2003	24%	68
2004-2005	36%	101
(N)		279
<hr/> <b>Variabili relative alla persona di riferimento</b> <hr/>		
<i>Età della persona di riferimento</i>		
non risposte	7%	28
45 anni o meno	11%	39
46-55 anni	24%	43
56-65 anni	36%	68
66 anni o più	22%	101
(N)		279
<i>Grado di parentela</i>		
non risposte	1%	3
Famigliare: genitore-marito/moglie- nuora/genero.	55%	154
Parente : fratello/sorella-zio/zia-cugino/cugina- altra parentela	37%	104
Altro (amico, conoscente....)	6%	18
(N)		279
<i>Frequenza visita</i>		
non risposte	4%	10
Giornalmente	32%	88
Settimanalmente	41%	113
Ogni 15 giorni o più raramente	24%	68
		279

### 3. Il calcolo degli indici

Il calcolo degli indici della presente rilevazione si basa sul metodo indicato dai ricercatori del Dipartimento di Sociologia e Ricerca Sociale dell'Università di Trento definito, sperimentato e validato nella precedente rilevazione del 2003.

Di seguito riportiamo i passaggi principali per comprendere la modalità di calcolo degli indici. Ogni indice è frutto dell'analisi congiunta di una serie di indicatori (domande). Nella selezione degli indicatori da utilizzare per il calcolo dell'indice sono stati esclusi quelli a cui più del 30% degli intervistati non ha risposto: una percentuale elevata di valori mancanti è infatti un'equivocabile spia di una domanda problematica.



Analizzando gli indicatori notiamo come le risposte si attestino sul molto o abbastanza soddisfatto mentre le percentuali riferite al poco o per nulla soddisfatto risultano molto limitate.

Si è proceduto alla ricodifica degli indicatori al fine di ottenere variabili dicotomiche attribuendo valore "1" qualora l'individuo si fosse considerato molto soddisfatto e valore zero nel caso di altre risposte (abbastanza, poco, per nulla soddisfatto).

Il calcolo dell'indice dà un punteggio compreso tra un minimo di 0 ed un massimo di 100, ottenuto dalla somma delle variabili dicotomiche divise per il numero di rispondenti. Il punteggio è quindi interpretabile come la media ponderata dei molto rispetto agli indicatori che compongono l'indice.

Nel caso un intervistato non abbia risposto ad almeno il 50% degli indicatori componenti l'indice allora i valori di riferimenti non sono entrati nel calcolo dell'indice stesso.

In caso contrario ossia nel caso in cui l'intervistato abbia risposto a più del 50% degli indicatori componenti l'indice, l'eventuale valore mancante veniva sostituito dalla media delle variabili in oggetto. Tale procedura risulta fondamentale perché la mancanza anche di un solo valore riferito ad uno specifico indicatore impedisce il calcolo dell'indice per l'individuo, portando così ad una eccessiva perdita di dati.

Pertanto, la media con cui sono sostituiti i non so è interpretabile come la media dei molto rispetto alle variabili in questione.

Gli indici sono presentati in tre forme diverse:

- indici settoriali: comprendono le domande relative ai servizi specifici offerti all'interno della RSA (es. servizio medico, infermieristico...)
- indici trasversali: sono stati aggregati gli indicatori che considerano la trasversalità dei servizi (ad es. rapporto umano, professionalità e competenza ecc.)
- indici generali: offrono una valutazione complessiva della soddisfazione dell'utenza



## 4. I risultati ottenuti

### 4.1 Gli indici settoriali

#### 4.1.1 La descrizione degli indici

**L'indice settoriale 1 (ingresso in RSA)** coglie due aspetti importanti riferiti all'ingresso di un ospite in RSA: la cortesia e le informazioni ricevute.

Le domande, nello specifico, indagano tre momenti dell'ingresso inteso in senso ampio: le informazioni ricevute prima di entrare in RSA, le informazioni e la cortesia al momento dell'ingresso vero e proprio e poi nel successivo periodo di ambientamento, indicativamente un mese.

Il valore dell'indice è pari a **72**, calcolato per **262** intervistati.

I valori ottenuti indicano una buona soddisfazione, in particolare spicca la buona percezione della cortesia ricevuta al momento dell'ingresso in RSA; notiamo anche come essa diminuisca, nel primo periodo di ambientamento, in maniera piuttosto significativa.

#### 1. Tabella : Indice settoriale 1 INGRESSO IN RSA

L'INDICE

Punteggio	<b>72</b>
(N)	

**GLI INDICATORI** (valori percentuali)

	Molto	Abba- stanza	Poco	Per nulla	totale	(N)	non risponde
Il suo congiunto è stato accolto dal personale della residenza con cortesia, attenzione e disponibilità ?	86,3%	13,0%	0,4%	0,4%	100,0%	262	6,1%
Sempre nel primo periodo di ambientamento è soddisfatto della cortesia, attenzione e disponibilità dimostrata dal personale della casa di riposo?	70,6%	27,9%	1,1%	0,4%	100,0%	265	5,0%
Le informazioni che le sono state fornite prima dell'ingresso sono state chiare e complete ?	65,7%	31,0%	2,4%	0,8%	100,0%	248	11,1%
Le informazioni che le sono state fornite nel primo periodo di ambientamento (indicativamente il primo mese) sono state chiare e complete ?	62,8%	35,2%	1,2%	0,8%	100,0%	253	9,3%

**L'indice settoriale 2** relativo la **servizio medico** è composto da domande che indagano il livello di cortesia e disponibilità, la capacità del medico di informare l'utente, la capacità di cogliere e di intervenire rispetto ai problemi dell'ospite. Il maggior grado di soddisfazione viene espresso per la cortesia e la disponibilità del medico (72,1%). Buona soddisfazione viene espressa anche per la tempestività di intervento rispetto a problemi sanitari dell'ospite (62,8%).

Il modo in cui il medico conduce le visite mediche in struttura vede una percentuale del 21,9 % di non rispondenti, dovuta ad una incapacità da parte dell'intervistato di giudicare questo tipo di aspetto, con una percentuale di soddisfazione pari al 59,2%.

Valori che rilevano soddisfazione minore, rispetto agli altri, riguardano la capacità di informare in modo chiaro e comprensibile (57,8%), con una percentuale di non rispondenti del 17,6% e la capacità di infondere fiducia e sicurezza (55,7%).

Gli indicatori danno complessivamente un indice pari a **63** calcolato su **242** rispondenti.

Come già sottolineato, la percentuale di non rispondenti per il servizio medico è sempre più elevata rispetto ad altri servizi, esprimendo un'incapacità, dovuta a mancanza di informazioni



da parte dell'intervistato, di esprimere un giudizio su alcuni aspetti che definiremo "tecnici" quali ad esempio il modo di condurre una visita medica.

## 2. Tabella: Indice settoriale 2 SERVIZIO MEDICO

<b>L'INDICE</b>							
Punteggio	<b>63</b>						
(N)	242						
<b>GLI INDICATORI (valori percentuali)</b>							
	molto	abbastanza	poco	per nulla	totale	(N)	non risponde
Nei suoi confronti e in quelli del suo congiunto, il medico si comporta con cortesia, attenzione e disponibilità ?	72,1%	23,2%	3,0%	1,7%	100,0%	233	16,5%
Rispetto ai problemi sanitari del suo congiunto, il medico ha dimostrato attenzione e tempestività nell'intervenire ?	62,8%	29,2%	6,3%	1,6%	100,0%	253	9,3%
E' soddisfatto di come vengono condotte le visite mediche nella struttura ?	59,2%	36,2%	4,1%	0,5%	100,0%	218	21,9%
Il medico la informa in modo chiaro e comprensibile sulle condizioni di salute generali del suo congiunto ?	57,8%	29,6%	10,4%	2,2%	100,0%	230	17,6%
Il medico della casa di riposo le infonde fiducia e sicurezza ?	55,7%	35,0%	7,7%	1,6%	100,0%	246	11,8%

**L'indice settoriale 3 (servizio infermieristico)** ottiene un indice pari a **63** calcolato su **271** rispondenti. La cortesia e l'attenzione verso l'ospite risultano il punto di forza di questo servizio, con una percentuale pari al 72,3%.

Gli altri aspetti, riguardanti la capacità di infondere fiducia e sicurezza e l'attenzione e tempestività nell'intervento, ottengono delle percentuali di soddisfazione rispettivamente del 62,2% e del 60,8%.

Così come indicato per il medico, la soddisfazione minore si rileva per la capacità di fornire informazioni chiare e complete (56,8%), con una percentuale di non rispondenti del 10,4%. Si suppone che questo dato derivi da una incapacità di esprimere un giudizio poiché alcuni parenti non si rivolgono mai all'infermiere per ottenere informazioni riguardanti il proprio congiunto.

## 3. Tabella: Indice settoriale 3 SERVIZIO INFERMIERISTICO

<b>L'INDICE</b>							
Punteggio	63						
(N)	271						
<b>GLI INDICATORI (valori percentuali)</b>							
	molto	abbastanza	poco	per nulla	totale	(N)	non risponde
Nel loro lavoro, gli infermieri dimostrano cortesia, attenzione e disponibilità verso il suo congiunto ?	72,3%	25,8%	1,5%	0,4%	100,0%	264	5,4%
Gli infermieri infondono fiducia e sicurezza ?	62,2%	35,2%	2,2%	0,4%	100,0%	267	4,3%
Gli infermieri dimostrano attenzione e tempestività di intervento a fronte di problemi sanitari del suo congiunto ?	60,8%	35,7%	3,0%	0,4%	100,0%	263	5,7%
Quando pone loro delle domande sull'andamento delle cure prescritte, gli infermieri forniscono informazioni chiare e complete ?	56,8%	36,8%	5,2%	1,2%	100,0%	250	10,4%



**L'indice settoriale 4 (servizio di assistenza di base)** rileva una buona soddisfazione degli utenti per la cortesia e la disponibilità degli operatori verso gli ospiti pari al 70,8%, mentre la cura dell'igiene personale ottiene un valore pari al 62,7%

Due aspetti molto importanti per il benessere dell'anziano, l'idratazione e l'alimentazione, ottengono percentuali di soddisfazione rispettivamente del 59,2% e del 57%.

Più problematica risulta invece la domanda riguardante la capacità da parte dei referenti di fornire informazioni chiare e precise (47,8%). Quest'ultima domanda presenta inoltre una percentuale di non rispondenti pari al 19%, si ipotizza a causa della difficoltà da parte del parente nell'individuare la figura del referente tra il gruppo di operatori.

Combinando gli indicatori, l'indice ottenuto è pari a **61** calcolato su **266** rispondenti.

#### 4. Tabella: Indice settoriale 4 SERVIZIO ASSISTENZA DI BASE

L'INDICE							
Punteggio	61						
(N)	266						
GLI INDICATORI (valori percentuali)							
	molto	abbastanza	poco	per nulla	totale	(N)	non risponde
Il comportamento degli operatori è improntato alla cortesia, attenzione e disponibilità all'aiuto verso il suo congiunto ?	70,8%	25,5%	3,4%	0,4%	100,0%	267	4,3%
Come giudica la cura dell'igiene personale verso il suo congiunto ? (es.: pulito, pettinato, curato nell'aspetto)	62,7%	33,0%	4,0%	0,4%	100,0%	276	1,1%
Come lei sa, l'idratazione nell'anziano è un aspetto molto importante. Come giudica la gestione dell'idratazione nel corso della giornata?	59,2%	34,8%	3,6%	2,4%	100,0%	250	10,4%
Qual è il suo giudizio rispetto all'assistenza che viene fornita nell'alimentazione ? (momento del pasto, anche nel caso di alimentazione forzata)	57,0%	40,6%	2,0%	0,4%	100,0%	251	10,0%
Il referente degli operatori socio-assistenziali la informa in modo chiaro e completo sugli aspetti di vita quotidiana del suo congiunto ?	47,8%	43,8%	4,9%	3,5%	100,0%	226	19,0%

**L'indice settoriale 5** relativo al **servizio di animazione** ha un valore pari a **63** calcolato su **247** rispondenti.

Gli aspetti più apprezzati sono la cortesia e la disponibilità all'ascolto (77,6%) così come, anche se in misura inferiore, la capacità di instaurare un rapporto individuale con l'ospite.

Meno apprezzati, rispettivamente con percentuali del 55,2% e del 51,7%, sono la capacità di coinvolgere l'ospite nelle attività proposte e il numero e frequenza di tali attività. Notiamo come vi siano anche delle percentuali di non risposta importanti, che indicano l'incapacità da parte di alcuni intervistati di esprimere un giudizio sul servizio di animazione. Spesso le attività si svolgono in orari o giorni in cui la maggior parte dei parenti sono impossibilitati a frequentare la RSA, per cui la percezione del servizio offerto appare limitata. Tuttavia in ogni struttura si cerca di dare evidenza alle attività dell'animazione esponendo i calendari delle attività proposte.



### 5. Tabella: Indice settoriale 5 SERVIZIO ANIMAZIONE

<b>L'INDICE</b>							
Punteggio	63						
(N)	247						
<b>GLI INDICATORI (valori percentuali)</b>							
	molto	abbastanza	poco	per nulla	totale	(N)	non risponde
Gli animatori dimostrano cortesia, attenzione e disponibilità all'ascolto ?	77,6%	21,6%	0,4%	0,4%	100,0%	245	12,2%
E' soddisfatto del rapporto individuale che gli animatori hanno instaurato con il suo congiunto ?	66,1%	30,9%	2,5%	0,4%	100,0%	236	15,4%
Gli animatori sono propositivi e riescono e coinvolgere gli ospiti della casa nelle diverse attività ricreative e culturali ?	55,2%	41,8%	2,9%	0,0%	100,0%	239	14,3%
E' soddisfatto del tipo e della frequenza delle attività ricreative e culturali, sia quotidiane che periodiche, che vengono proposte dalla casa di riposo ?	51,7%	43,7%	4,6%	0,0%	100,0%	238	14,7%

**L'indice settoriale 6 (servizio di fisioterapia)** si è calcolato solo sul 58% degli intervistati. Dei residenti in RSA solo una parte ha la necessità di essere seguito dal servizio di fisioterapia: solo i parenti di riferimento di queste persone hanno quindi potuto esprimere un parer sulla qualità del servizio.

L'indice ottenuto è pari a **49** calcolato su **148** individui.

L'aspetto più apprezzato riguarda la cortesia e la disponibilità quindi la sfera del rapporto umano con l'ospite (65%).

La soddisfazione riguardo alla tempestività dell'intervento del fisioterapista raggiunge un valore pari al 48%.

Particolarmente critico risulta il giudizio sul numero di sedute di fisioterapia dedicata al proprio congiunto e all'efficacia delle stesse, con percentuali per entrambi di poco inferiori al 40. Per questi due aspetti risulta anche abbastanza elevata la % di non risposte, sottolineando che anche tra coloro che hanno usufruito del servizio di fisioterapia, circa il 20% non è in grado di valutare se la quantità e l'efficacia delle sedute sono adeguate ai bisogni dell'ospite.

### 6. Tabella: Indice settoriale 6 Servizio di Fisioterapia

<b>L'INDICE</b>							
Punteggio	49						
(N)	148						
<b>GLI INDICATORI (valori percentuali)</b>							
	molto	Abba- stanza	poco	per nulla	totale	(N)	non risponde
Il fisioterapista si è dimostrato cortese, attento e disponibile nei confronti del suo congiunto ?	65,0%	32,9%	1,4%	0,7%	100,0%	143	11,2%
Il fisioterapista ha dimostrato attenzione e tempestività nell'intervenire a fronte di problemi specifici del suo congiunto?	48,4%	40,0%	7,7%	3,9%	100,0%	155	3,7%
E' soddisfatto del numero e della quantità di interventi di fisioterapia a cui il suo congiunto si è sottoposto ?	39,8%	40,6%	12,5%	7,0%	100,0%	128	20,5%
E' soddisfatto dell'efficacia che le sedute di fisioterapia hanno avuto sulla salute del suo congiunto ? (in termini di migliorare, mantenere o prevenire il degrado delle capacità residue)	39,7%	44,3%	11,5%	4,6%	100,0%	131	18,6%



**L'indice settoriale 7 (Servizio di Ristorazione)** rileva una soddisfazione discreta rispetto agli aspetti indagati.

Viene richiesto di esprimere un giudizio sul grado di personalizzazione della dieta: il 54% degli intervistati si dichiara molto soddisfatto.

La qualità degli alimenti ottiene una percentuale di soddisfazione pari al 48,4 %, mentre si attesta su valori inferiori la soddisfazione rispetto alla preparazione del cibo (43,4%)

Per tutte e tre le domande vi sono delle % di non risposta elevate. Questa incapacità di esprimere un giudizio da parte di un intervistato su quattro è da attribuirsi al fatto che il parente in molti casi non può essere presente al momento di pasto per cui il giudizio deriva spesso da commenti riportati dal proprio congiunto o da parte di altri ospiti.

Combinando gli indicatori si ottiene un indice con punteggio **50** calcolato su **219** intervistati.

#### 7. Tabella: Indice settoriale 7 SERVIZIO RISTORAZIONE

<b>L'INDICE</b>								
Punteggio	50							
(N)	219							
<b>GLI</b>	<b>INDICATORI(valori</b>							
<b>percentuali)</b>		molto	abbastanza	poco	per nulla	totale	(N)	non risponde
E' soddisfatto di come la dieta venga personalizzata a fronte di specifiche esigenze del suo congiunto ?		54,0%	39,9%	3,8%	2,3%	100,0%	213	23,7%
Come giudica la qualità degli alimenti che vengono utilizzati all'interno della residenza ?		48,4%	48,4%	1,8%	1,3%	100,0%	223	20,1%
Qual'è il suo giudizio sulle modalità di preparazione del cibo (ad esempio: poco/troppo condito, troppo freddo/caldo, ecc.)		43,4%	49,3%	5,4%	2,0%	100,0%	205	26,5%

**Gli indicatori settoriali rimanenti (Servizi ed attività accessorie)** sono molto eterogenei in quanto riguardano diversi servizi offerti dalla RSA. Pertanto si ritiene la costruzione di un indice poco significativa. È più opportuno analizzare le percentuali dei singoli indicatori.

La pulizia e l'ordine sia delle stanze sia degli spazi comuni e dei servizi igienici risulta particolarmente apprezzata con percentuali rispettivamente dell' 80,1% e 74,3%. Altrettanto si può dire dei servizi religiosi (73%), anche se si rileva una percentuale maggiore di non risposte (16,5%).

Per quanto riguarda il servizio di ricevimento e portineria la soddisfazione è pari al 72%, mentre ponendo la domanda specifica riferita al fine settimana la percentuale scende al 56,6 %. Anche i servizi riferiti alla cura della persona, estetista e parrucchiera, ottengono buone percentuali di soddisfazione rispettivamente del 71,4% e 70,3%.

Il rapporto amministrativo struttura-parente è apprezzato (72%), mentre risulta una soddisfazione mediocre per quanto riguarda il servizio di lavanderia e guardaroba con una percentuale di molto soddisfatti pari 53,2%.



## 8. Tabella: Indicatori settoriali 8 SERVIZI ED ATTIVITÀ ACCESSORIE

GLI INDICATORI (valori percentuali)	molto	abbastanza	poco	per nulla	totale	(N)	non risponde
Qual è il suo giudizio sulla pulizia e l'ordine delle stanze dei degli ospiti ?	80,1%	18,4%	1,4%	0,0%	100,0%	277	0,7%
Qual è il suo giudizio sulla pulizia e l'ordine negli spazi e servizi igienici comuni ? (es.: atrio, corridoi, salette, ...)	74,3%	23,9%	1,4%	0,4%	100,0%	276	1,1%
E' soddisfatto dei servizi religiosi che sono forniti all'interno della casa di riposo ? (esempio: frequenza e orari messe, celebrazioni festività, ...)	73,0%	22,3%	3,4%	1,3%	100,0%	233	16,5%
Qual è il suo giudizio sulla capacità del personale al ricevimento (portineria) di fornire informazioni adeguate in modo cortese ?	72,0%	25,0%	1,1%	1,9%	100,0%	268	3,9%
E' soddisfatto di come viene condotto il rapporto amministrativo tra residenza e parente ? (esempio: comunicazioni, pagamento rette, ecc.)	72,0%	27,2%	0,8%	0,0%	100,0%	246	11,8%
Qual è il suo giudizio sul servizi di estetista ?	71,4%	26,8%	1,7%	0,0%	100,0%	231	17,2%
Qual è il suo giudizio sul servizi di parrucchiera ?	70,3%	26,1%	3,2%	0,4%	100,0%	249	10,8%
Il servizio di ricevimento nei giorni di sabato e domenica è adeguato ?	56,6%	39,3%	3,3%	0,8%	100,0%	244	12,5%
E' soddisfatto del servizio di lavanderia e guardaroba fornito dalla casa di riposo ?	53,2%	37,7%	6,0%	3,0%	100,0%	265	5,0%

### 4.1.2 L'analisi degli indici settoriali

Dopo aver analizzato in maniera specifica gli indicatori e le relative percentuali che compongono il singolo indice, in questo capitolo poniamo l'attenzione sui punteggi degli indici settoriali. Gli indici possono andare da un minimo di 0 ad un massimo di 100 e sono interpretabili come la media ponderata dei molto soddisfatto sugli indicatori che compongono l'indice. Maggiore è il punteggio maggiore è la soddisfazione dell'utente.

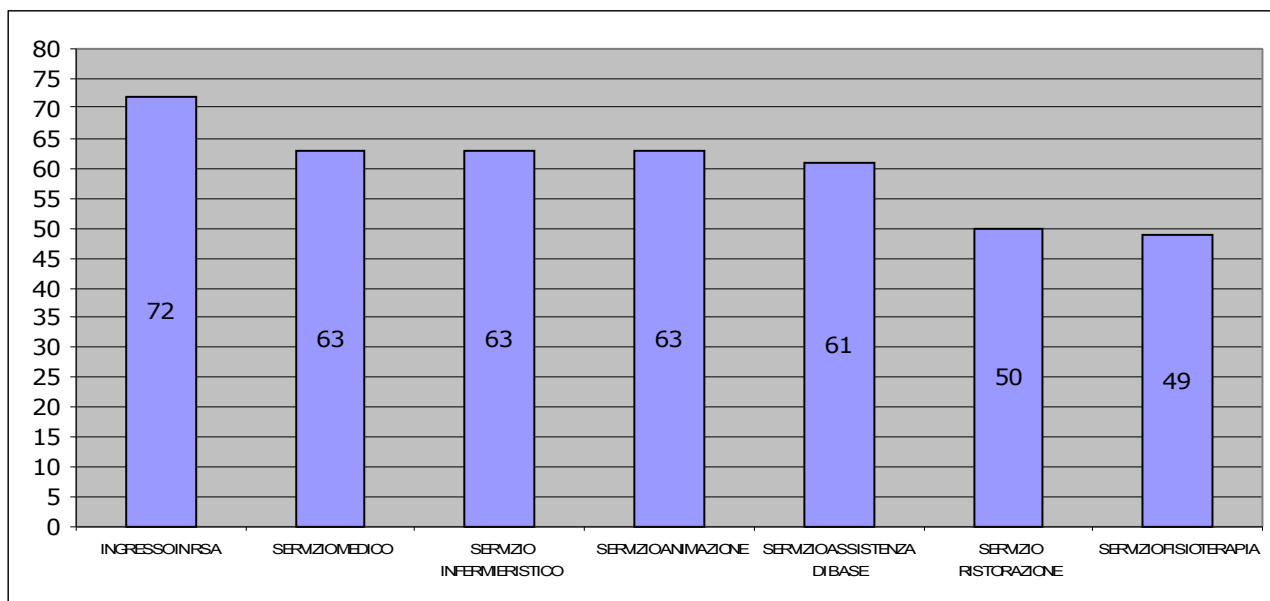
Il momento dell'ingresso in RSA ottiene il punteggio più alto pari 72.

Si definisce poi un gruppo centrale di indici riferiti ai servizi di carattere sanitario e socio assistenziale, nello specifico il servizio medico, il servizio infermieristico, il servizio di assistenza di base ed il servizio di animazione; per tutti il valore è pari a 63 tranne che per l'animazione che ottiene un punteggio pari a 61.

Punteggi più contenuti sono riferiti a due servizi molto diversi tra loro: il servizio di ristorazione ed il servizio di fisioterapia rispettivamente con indici pari a 50 e 49.



## 1. Grafico : Indici settoriali



### 4.1.3 Confronto tra RSA

Il grafico 2 rappresenta il confronto degli indici settoriali calcolati per le singole RSA. Finora si è sempre ragionato aggregando i dati delle quattro strutture di SPES Trento: Villa Alpina, Villa Belfonte, Casa Famiglia e Residenza Via Veneto.

Il tipo di grafico utilizzato è un grafico radar con gli assi ordinati in senso orario a partire dalle ore 12, dall'indice con il valore più alto (ingresso in RSA) a quello con più basso punteggio totale. Ogni poligono di diverso colore corrisponde ad una struttura.

I punteggi di tutti gli indici settoriali riferiti alle singole strutture si attestano su valori positivi.

Il poligono più ampio risulta quello di Casa Famiglia con una soddisfazione particolarmente elevata per quanto riguarda il servizio medico. Lo stesso servizio è percepito in maniera differente nelle altre strutture; è interessante far notare che il servizio medico di Villa Belfonte e di Via Veneto è effettuato dallo stesso medico e, nonostante questo, la soddisfazione percepita è diversa.

Anche il servizio infermieristico è percepito in maniera diversa tra le strutture con una soddisfazione maggiore per la RSA di Via Veneto.

Il servizio animazione ed il servizio di assistenza di base non fanno emergere differenze importanti.

Il servizio di fisioterapia nella RSA della Residenza Via Veneto si attesta su valori inferiori rispetto alle altre strutture: la percezione risente della difficoltà di dare stabilità al servizio per un certo turn over del personale che l'ha coperto.

Il servizio di ristorazione si presenta coerente su due strutture, Casa Famiglia e Villa Alpina, e inferiore sulla Residenza Via Veneto e in particolare su Villa Belfonte; in tutte le RSA di SPES Trento la ristorazione è curata dallo stesso fornitore è quindi interessante notare come la percezione sia variabile.

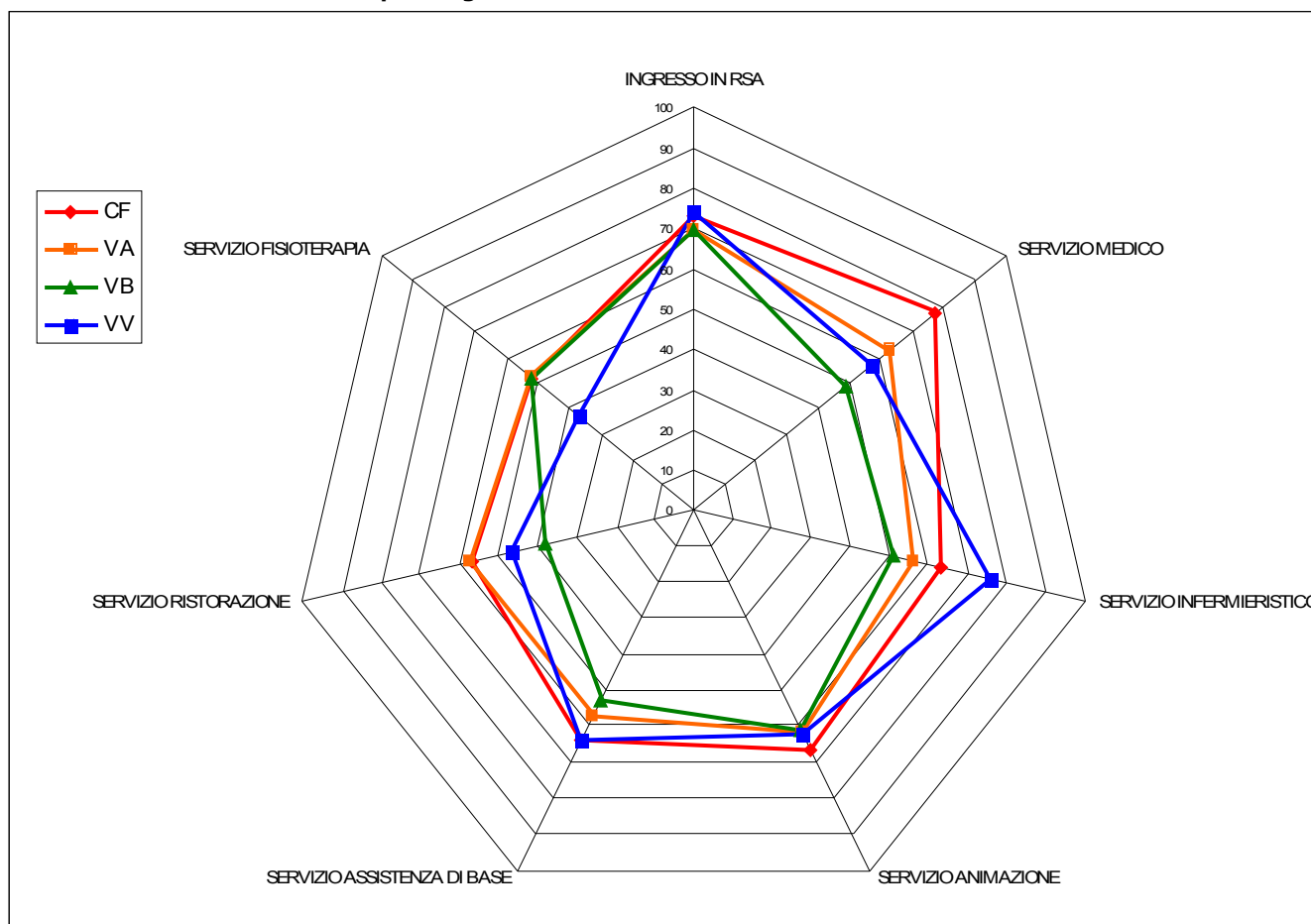
In conclusione, si vuole sottolineare come i risultati ottenuti siano in media dei buoni risultati per tutte le strutture. Per fare un esempio: il servizio infermieristico di Villa Belfonte che vede un punteggio inferiore a quello delle altre strutture ottiene comunque una percentuale di molto soddisfatto del 51,4 %, il che significa che una persona su due è molto soddisfatta del servizio infermieristico erogato.



## 9. Indici settoriali per RSA

		CF	VA	VB	VV
INDICE SETTORIALE 2	INGRESSO IN RSA	73	70	69	74
INDICE SETTORIALE 4	SERVIZIO MEDICO	77	63	49	57
INDICE SETTORIALE 3	SERVIZIO INFERMIERISTICO	63	56	51	76
INDICE SETTORIALE 1	SERVIZIO ANIMAZIONE	66	62	61	62
INDICE SETTORIALE 6	SERVIZIO ASSISTENZA DI BASE	64	57	53	64
INDICE SETTORIALE 7	SERVIZIO RISTORAZIONE	57	57	38	46
INDICE SETTORIALE 5	SERVIZIO FISIOTERAPIA	52	52	52	37

## 2. Grafico: indici settoriali per singola RSA



### 4.1.4 Indici settoriali e variabili indipendenti e di controllo

Si è ragionato finora sulla totalità dei rispondenti per il calcolo degli indici settoriali. In questo paragrafo si vuole approfondire l'analisi dei dati e verificare come le caratteristiche dell'utenza influenzino la percezione del servizio.

Le variabili riferite all'ospite sono le cosiddette *variabili indipendenti* in quanto ci si attende che al loro variare ed al variare delle aspettative e dei bisogni ad esse connesse, mutino anche i livelli di soddisfazione. La principale variabile su cui è centrato il lavoro di rilevazione è la struttura di riferimento (Casa Famiglia, Villa Alpina, Villa Belfonte, Residenza Via Veneto). L'altra variabile riferita all'ospite che si è deciso di incrociare è l'anno di ingresso in struttura, mentre l'età dell'ospite si è rivelata una variabile che ha scarsa influenza sul punteggio degli indici, pertanto non è stata presa in considerazione.

Le variabili riferite al parente sono invece definite di *controllo*, in quanto ci si aspetta che i punteggi degli indici non cambino al loro variare.

Vediamo ora nello specifico i punteggi ottenuti ( tabella 10).



**La variabile relativa all'anno di ingresso** in RSA non influenza in modo chiaro la percezione del servizio. Come si può notare non riusciamo a definire un trend comune ai diversi servizi, mentre dalla rilevazione precedente del 2003 era risultato evidente che la soddisfazione diminuiva all'aumentare del tempo di permanenza in RSA.

Tuttavia, eliminando la fascia di ingressi prima del 1999, considerando quindi solo le ultime tre, potremmo dire che per la maggior parte dei servizi il trend decrescente rilevato nella rilevazione precedente è rispettato.

Al contrario, se analizziamo i dati relativi alla fascia di ingresso 2004-2005 e li compariamo con le altre notiamo come la soddisfazione sia aumentata in maniera significativa, oppure, come nel caso del servizio medico non presenti scostamenti significativi rispetto al periodo precedente al 1999.

Per riportare un esempio: per coloro che sono entrati in RSA prima del 99 l'indice di soddisfazione rispetto al servizio medico è pari a 74; cala in maniera significativa per coloro che sono entrati in RSA nel 2000/2001 e 2002/2003 (rispettivamente 54 e 53) per poi aumentare a 68 per gli ingressi avvenuti negli ultimi due anni 2004/2005.

L'unico servizio che non presenta scostamenti significativi è il servizio di animazione.

L'altra variabile incrociata ossia la **frequenza delle visite in RSA** da parte della persona di riferimento non rileva scostamenti significativi. Il trend comune a tutti i servizi è un aumento della soddisfazione inversamente proporzionale alla frequenza delle visite in RSA.

**10. Tabella : Punteggi degli indici settoriali per variabili relative all'ospite e per variabili relative alla persona di riferimento.**

	MEDIA INDICI SETTORIALI	INGRESSO IN RSA	SERVIZIO MEDICO	SERVIZIO INFERMIERISTICO	SERVIZIO ASSISTENZA DI BASE	SERVIZIO ANIMAZIONE	SERVIZIO FISIOTERAPIA	SERVIZIO RISTORAZIONE
<b>PUNTEGGIO SPES (N)</b>	<b>56</b>	72 (262)	63 (242)	63 (271)	61 (266)	63 (247)	19 (148)	50 (219)
<b>RSA</b>								
CASA FAMIGLIA	<b>65</b>	73	<b>77</b>	63	64	66	52	57
VILLA ALPINA	<b>60</b>	70	<b>63</b>	56	57	62	52	57
VILLA BELFONTE	<b>53</b>	69	<b>49</b>	51	53	61	52	38
VIA VENETO	<b>59</b>	74	<b>57</b>	76	64	62	37	46
<b>ANNO INGRESSO IN RSA</b>								
PRIMA DEL 1999	<b>58</b>	<b>60</b>	<b>74</b>	<b>59</b>	<b>62</b>	62	<b>39</b>	<b>47</b>
2000-2001	<b>52</b>	<b>63</b>	<b>54</b>	<b>48</b>	<b>50</b>	63	<b>44</b>	<b>40</b>
2002-2003	<b>53</b>	<b>68</b>	<b>53</b>	<b>61</b>	<b>52</b>	60	<b>39</b>	<b>40</b>
2004-2005	<b>69</b>	<b>82</b>	<b>68</b>	<b>74</b>	<b>71</b>	66	<b>62</b>	<b>59</b>
<b>FREQUENZA VISITE PERSONA DI RIFERIMENTO</b>								
GIORNALMENTE		69	61	64	58	66	<b>39</b>	
SETTIMANALMENTE		75	61	63	58	60	<b>53</b>	
OGNI 15 GIORNI O PIU' RARAMENTE		71	67	63	67	67	<b>54</b>	

*In grassetto i punteggi con differenze di almeno 10 punti*

#### 4.1.5 Confronto con gli indici settoriali della precedente rilevazione

La rilevazione della soddisfazione utenti effettuata nel corso del 2005 ha il vantaggio, rispetto alla precedente, di poter essere confrontabile. Ripetendo pertanto l'indagine a cadenza predefinita è possibile avere nel tempo un trend della percezione del servizio da parte dell'utenza.

Confrontando i dati degli indici settoriali delle due rilevazioni, notiamo come in media vi sia stato un aumento della soddisfazione complessiva tranne che nel caso dei servizi di fisioterapia e di animazione.

Premettendo che la precedente rilevazione si attestava su risultati piuttosto elevati, il miglioramento ottenuto indica che le azioni messe in campo dopo la precedente rilevazione, per alcuni aspetti specifici dei singoli servizi, hanno permesso di migliorare ancora la percezione.



Vale la pena soffermarsi quindi sui due servizi che rilevano uno scostamento negativo rispetto al passato

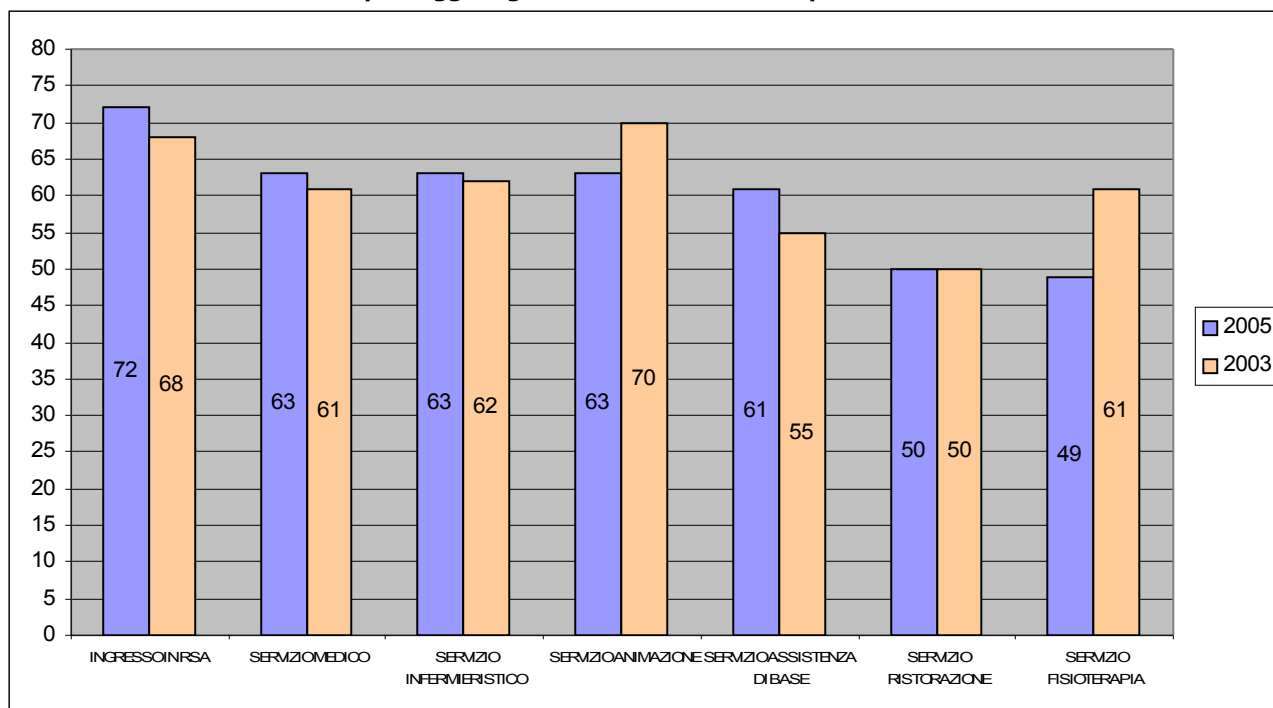
Per quanto riguarda il servizio di fisioterapia il risultato si può definire "atteso" poiché il 2005 è stato un anno di particolare difficoltà nel reperimento della figura professionale in questione: si pensa che l'assenza del fisioterapista, per alcuni periodi, possa avere in qualche modo influenzato il risultati.

L'altra considerazione è che un peggioramento costante dell'utenza comporta sempre maggiore difficoltà nel mettere in campo azioni riabilitative che possano dare risultati visibili. Spesso gli interventi hanno come fine il mantenimento delle capacità residue pertanto il "miglioramento" nel senso di ri-acquisizione di capacità motorie non è possibile.

Per il servizio di animazione il discorso può essere in un certo senso analogo se riferito al tipo di utenza attualmente presente: le attività proposte sono orientate sempre di più ai piccoli gruppi anziché al grande gruppo degli ospiti. Si tratta quindi di attività più mirate, più numerose ma meno "visibili" .

Si specifica, tuttavia che, come indicato nel precedente rapporto di ricerca, si era definito per convenzione che le differenze significative tra indici erano quelle di almeno 10 punti, mentre lo scostamento del servizio animazione si attesta sui sette punti. Ritenendolo un servizio strategico si è comunque voluto ragionare e commentare la differenza di punteggio.

### 3. Grafico: confronto dei punteggi degli indici settoriali con la precedente rilevazione





## 4.2 Gli indici trasversali

### 4.2.1 La descrizione degli indici

**L'Indice Trasversale 1 (Coordinamento e organizzazione dei Servizi)** indaga la soddisfazione rispetto alle figure di coordinamento (Direttore e Responsabile Tecnico Assistenziale RTA) e rispetto alle attività da queste presidiate. Per quanto riguarda il giudizio nei confronti delle figure di coordinamento un'alta percentuale degli intervistati si dichiara molto soddisfatta della capacità organizzativa di Direttore (80,0%); più contenuto, ma comunque discreto, è il numero di intervistati che giudica molto soddisfacente la capacità informativa dell'RTA (64,5%), va considerato che il 23,3% degli intervistati non ha risposto al quesito. Inferiore risulta il grado di soddisfazione rispetto al presidio delle attività (51,1% di molto soddisfatti) e rispetto all'organizzazione della giornata in RSA (47,7%). Anche relativamente a queste domande un numero significativo di intervistati ha scelto di non rispondere (rispettivamente 17,2% e 13,6% di non rispondenti). Gli indicatori si compongono in un indice con punteggio **62**, calcolato su **256** individui.

**11. Tabella: Indice Trasversale 1: COORDINAMENTO E ORGANIZZAZIONE DEI SERVIZI**

<b>L'INDICE</b>							
Punteggio	62						
(N)	256						
<b>GLI INDICATORI (valori percentuali)</b>							
	molto	abbastanza	poco	per nulla	totale	(N)	non risponde
Qual è il suo giudizio sulla capacità organizzativa del direttore della casa di riposo ?	80,0%	18,8%	1,2%	0,0%	100,0%	250	10,4%
Quando si è rivolto al Responsabile Tecnico Assistenziale per ottenere informazioni ha ricevuto risposte chiare e comprensibili ?	64,5%	31,8%	3,3%	0,5%	100,0%	214	23,3%
A suo giudizio, le attività sono controllate e presidiate in modo adeguato ?	51,1%	43,7%	5,2%	0,0%	100,0%	231	17,2%
E' soddisfatto di come viene organizzata la giornata nella casa di riposo ?	47,7%	50,6%	1,7%	0,0%	100,0%	241	13,6%

**L'Indice Trasversale 2 (Professionalità e Competenze)** cerca di cogliere gli aspetti professionalizzanti specifici dei diversi settori. Costituiscono l'indice una serie di fattori quali la direzione (capacità organizzativa), l'amministrazione (conduzione del rapporto amministrativo residenza-parente), il servizio medico (attenzione e tempestività nell'intervenire, capacità di infondere fiducia e sicurezza, conduzione delle visite mediche nella struttura), il servizio infermieristico (attenzione e tempestività di intervento, capacità di infondere fiducia e sicurezza), il servizio di assistenza di base (cura dell'igiene personale, idratazione, assistenza fornita durante l'alimentazione, mobilitazione) e il servizio di animazione (tipo e frequenza delle attività ricreative e culturali, capacità di proporre e capacità di coinvolgimento).



## 12. Tabella: Indice Trasversale 2: PROFESSIONALITÀ E COMPETENZE

L'INDICE							
Punteggio	62						
(N)	273						
GLI INDICATORI(valori percentuali)							
	molto	Abba- stanza	poco	per nulla	totale	(N)	non risponde
E' soddisfatto del tipo e della frequenza delle attività ricreative e culturali, sia quotidiane che periodiche, che vengono proposte dalla casa di riposo ?	51,7%	43,7%	4,6%	0,0%	100,0%	238	14,7%
Qual è il suo giudizio sulla capacità organizzativa del direttore della casa di riposo ?	80,0%	18,8%	1,2%	0,0%	100,0%	250	10,4%
Come giudica la cura dell'igiene personale verso il suo congiunto ? (es.: pulito, pettinato, curato nell'aspetto)	62,7%	33,0%	4,0%	0,4%	100,0%	276	1,1%
Rispetto ai problemi sanitari del suo congiunto, il medico ha dimostrato attenzione e tempestività nell'intervenire ?	62,8%	29,2%	6,3%	1,6%	100,0%	253	9,3%
E' soddisfatto di come viene condotto il rapporto amministrativo tra residenza e parente ? (esempio: comunicazioni, pagamento rette, ecc.)	72,0%	27,2%	0,8%	0,0%	100,0%	246	11,8%
Come lei sa, l'idratazione nell'anziano è un aspetto molto importante. Come giudica la gestione dell'idratazione nel corso della giornata?	59,2%	34,8%	3,6%	2,4%	100,0%	250	10,4%
Gli animatori sono propositivi e riescono e coinvolgere gli ospiti della casa nelle diverse attività ricreative e culturali ?	55,2%	41,8%	2,9%	0,0%	100,0%	239	14,3%
Gli infermieri dimostrano attenzione e tempestività di intervento a fronte di problemi sanitari del suo congiunto ?	60,8%	35,7%	3,0%	0,4%	100,0%	263	5,7%
Il medico della casa di riposo le infonde fiducia e sicurezza ?	55,7%	35,0%	7,7%	1,6%	100,0%	246	11,8%
Gli infermieri infondono fiducia e sicurezza ?	62,2%	35,2%	2,2%	0,4%	100,0%	267	4,3%
Qual è il suo giudizio rispetto all'assistenza che viene fornita nell'alimentazione ? (momento del pasto, anche nel caso di alimentazione forzata)	57,0%	40,6%	2,0%	0,4%	100,0%	251	10,0%
E' soddisfatto di come vengono condotte le visite mediche nella struttura ?	59,2%	36,2%	4,1%	0,5%	100,0%	218	21,9%

Gli intervistati molto soddisfatti si attestano, per questi aspetti, fra un significativo 80% sulla capacità organizzativa del Direttore e un buon 72,0% sulla conduzione del rapporto amministrativo; e un "critico" 51,7% sul tipo e frequenza delle attività culturali proposte. Si può evidenziare come un 21,9% degli intervistati non ha espresso un giudizio rispetto alla conduzione della visita medica, dato già evidenziato al momento dell'indice settoriale relativo al servizio medico.

L'indice si attesta su un punteggio di **62**, calcolato su **273** rispondenti.



**L'Indice Trasversale 3 (Rapporto Umano)** si concentra sulla cortesia, attenzione e disponibilità dimostrata verso l'ospite dalle diverse figure che operano all'interno della RSA. Rispetto a questa variabile la percentuale di molto soddisfatti è generalmente elevata, in particolare per quanto riguarda la fase di accoglienza (86,3%); buona risulta anche la soddisfazione rispetto alla cura del rapporto umano da parte degli animatori (77,6%). Rispetto alla cortesia del medico in molti non hanno dato risposta, il 16,5%. Questi indicatori si combinano in un indice con punteggio **76**, calcolato su **273** persone.

**13. Tabella: Indice Trasversale 3: RAPPORTO UMANO**

<b>L'INDICE</b>							
Punteggio	76						
(N)	273						
<b>GLI INDICATORI(valori percentuali)</b>							
	molto	abbast anza	poco	per nulla	totale	(N)	non rispond e
Sempre nel primo periodo di ambientamento è soddisfatto della cortesia, attenzione e disponibilità dimostrata dal personale della casa di riposo?	70,6%	27,9%	1,1%	0,4%	100,0%	265	5,0%
Il comportamento degli operatori è improntato alla cortesia, attenzione e disponibilità all'aiuto verso il suo congiunto ?	70,8%	25,5%	3,4%	0,4%	100,0%	267	4,3%
Nei suoi confronti e in quelli del suo congiunto, il medico si comporta con cortesia, attenzione e disponibilità ?	72,1%	23,2%	3,0%	1,7%	100,0%	233	16,5%
Nel loro lavoro, gli infermieri dimostrano cortesia, attenzione e disponibilità verso il suo congiunto ?	72,3%	25,8%	1,5%	0,4%	100,0%	264	5,4%
Gli animatori dimostrano cortesia, attenzione e disponibilità all'ascolto ?	77,6%	21,6%	0,4%	0,4%	100,0%	245	12,2%
Il suo congiunto è stato accolto dal personale della residenza con cortesia, attenzione e disponibilità ?	86,3%	13,0%	0,4%	0,4%	100,0%	262	6,1%

**L'Indice Trasversale 4 (Informazione e Comunicazione)** indaga la chiarezza e la completezza delle informazioni fornite dalle diverse figure della RSA., nei diversi momenti di vita dell'ospite all'interno della struttura. I livelli di soddisfazione per la capacità di comunicazione del Responsabile Tecnico Assistenziale sono i più alti, con una percentuali di molto soddisfatti pari al 64,5 % dei rispondenti (va segnalata, in ogni caso, la considerevole percentuale di non rispondenti pari al 23,3% degli intervistati). Medico e Infermieri vengono valutati in modo omogeneo: 57,8% di molto soddisfatti nel caso del primo, e 56,8 di molto soddisfatti rispetto ai secondi. La percezione della puntualità informativa ricevuta dal referente degli operatori è leggermente più contenuta e si attesta sul 47,8% di molto soddisfatti, il 19,0% degli intervistati, però non ha espresso un giudizio per questo indice. Attorno al 62,8 % è la soddisfazione complessiva sulla gestione delle informazioni nel primo periodo dopo l'ingresso.

L'indice ottenuto da questi indicatori da punteggio **61** ed è calcolato su **264** rispondenti.



#### 14. Tabella: Indice Trasversale 4 INFORMAZIONE E COMUNICAZIONE

L'INDICE							
Punteggio	61						
(N)	264						
GLI INDICATORI(valori percentuali)							
	molto	abbastanza	poco	per nulla	totale	(N)	non risponde
Il <b>referente</b> degli operatori socio-assistenziali la informa in modo chiaro e completo sugli aspetti di vita quotidiana del suo congiunto ?	47,8%	43,8%	4,9%	3,5%	100,0%	226	19,0%
Quando pone loro delle domande sull'andamento delle cure prescritte, gli <b>infermieri</b> forniscono informazioni chiare e complete ?	56,8%	36,8%	5,2%	1,2%	100,0%	250	10,4%
Il <b>medico</b> la informa in modo chiaro e comprensibile sulle condizioni di salute generali del suo congiunto ?	57,8%	29,6%	10,4%	2,2%	100,0%	230	17,6%
Le informazioni che le sono state fornite nel <b>primo periodo</b> di ambientamento (indicativamente il primo mese) sono state chiare e complete ?	62,8%	35,2%	1,2%	0,8%	100,0%	253	9,3%
Quando si è rivolto al <b>Responsabile Tecnico Assistenziale</b> per ottenere informazioni ha ricevuto risposte chiare e comprensibili ?	64,5%	31,8%	3,3%	0,5%	100,0%	214	23,3%

**L'Indice Trasversale 5 (Personalizzazione dei servizi)** Nell'ambito della prima rilevazione (2003) questo indice si componeva di cinque indicatori. Quattro degli indicatori sono stati scartati, al momento di calcolare l'indice o per l'alta percentuale di non risposte (superiore al 30% degli intervistati) o perché il valore dell'Alfa di Cronbach non era soddisfacente. L'indice trasversale 5, quindi, che investiga la soddisfazione relativa alla capacità della struttura di personalizzare il servizio sulla base delle esigenze del singolo ospite, è ricavato da un unico indicatore, inserito ad apertura del questionario come seconda domanda. In questo modo l'indice (**40**) coincide con la percentuale di molto soddisfatti rispetto all'indicatore. La numerosità dei rispondenti è pari a **262** totali.

#### 15. Tabella:Indice trasversale 5 PERSONALIZZAZIONE DEL SERVIZIO

L'INDICE							
Punteggio	40						
(N)	262						
GLI INDICATORI(valori percentuali)							
	molto	abbastanza	poco	per nulla	totale	(N)	non risponde
Quale è il suo giudizio sul livello di personalizzazione del servizio di assistenza rispetto ai bisogni specifici del suo congiunto ?	39,7 %	55,7%	4,6 %	0,0%	100,0 %	262	6,1%



**L'Indice Trasversale 6 (Struttura)** Si compone di cinque indici. Il livello di soddisfazione rispetto agli aspetti strutturali risulta mediamente soddisfacente. Fra gli indici quello con il numero maggiore di persone molto soddisfatte è quello riguardante la cura degli spazi esterni (75,3%). Rispetto alle camere e la possibilità di personalizzarle i rispondenti molto soddisfatti si attestano in maniera analoga sul 70%. (70,8%; 70,2%). Discreta è la soddisfazione relativa alla disponibilità di attrezzature: il 67,1% è molto soddisfatto, ma il 18,3% degli intervistati non ha dato risposta al quesito. Più contenuto è il numero di persone che si ritiene molto soddisfatto del livello di funzionalità degli spazi comuni: solo il 50,2%. Gli indicatori sopra riportati concorrono alla formazione di un indice con punteggio **67**, calcolato su **270** individui.

#### 16. Tabella: Indice trasversale 6 STRUTTURA

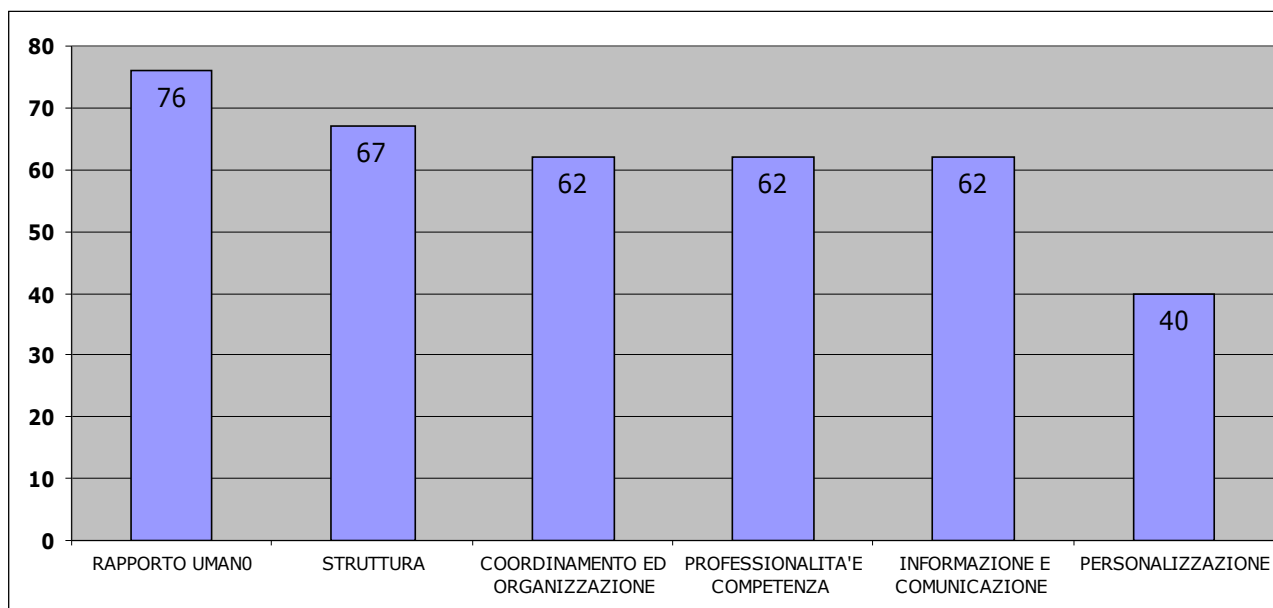
L'INDICE							
Punteggio	67						
(N)	270						
GLI INDICATORI(valori percentuali)							
	molto	abbastanza	poco	per nulla	totale	(N)	non risponde
Come giudica la cura che viene dedicata agli spazi esterni della casa di riposo ? (es.: giardino, vialetti, ecc.)	75,3%	22,5%	2,2%	0,0%	100,0%	271	2,9%
Le camere sono adeguate alle esigenze degli ospiti ? (in termini di nr. letti per stanza, dimensione, posizione, bagni in camera, dotazione di attrezzature sanitarie, ecc.)	70,8%	24,3%	3,7%	1,1%	100,0%	267	4,3%
E' soddisfatto rispetto a quanto sia concesso personalizzare la stanza con oggetti personali ?	70,2%	26,1%	3,3%	0,4%	100,0%	245	12,2%
E' soddisfatto della disponibilità complessiva di attrezzature di tipo medico, infermieristico e di fisioterapia disponibili all'interno della casa di riposo ?	67,1%	31,1%	1,8%	0,0%	100,0%	228	18,3%
Qual è il suo giudizio sul livello di funzionalità degli spazi comuni ? (es.: atrio, sale salette, servizi igienici comuni, collocazione dei servizi ai piani, ecc.)	50,2%	42,6%	6,4%	0,8%	100,0%	265	5,0%

#### 4.2.2 L'analisi degli indici trasversali

Nel grafico 4 si rappresenta il confronto tra i diversi indici trasversali e si rende immediatamente evidente l'alto punteggio relativo al rapporto umano, nettamente superiore rispetto a tutti gli altri (76). Anche per quanto riguarda la struttura il punteggio dell'indice risulta molto soddisfacente. Allo stesso punteggio (62) si attestano altri tre indici trasversali: il *coordinamento e organizzazione*, la *professionalità e competenze del personale* e *l'informazione e la comunicazione* gestite dallo stesso. L'indice col più basso punteggio di soddisfazione è quello relativo alla personalizzazione (40). Per quanto riguarda questo ultimo indice va ancora una volta sottolineato come esso dipenda da un unico indicatore e come quindi si debba considerare con la dovuta cautela a livello assoluto. Rimarrà utile nell'ambito del confronto fra RSA o nel rapporto fra le diverse rilevazioni (confronto 2003 e 2005).



#### 4. Grafico: Punteggi degli indici trasversali



#### 4.2.3 Confronto tra RSA

Nel grafico 5 viene rappresentata la situazione degli indici trasversali confrontando i risultati ottenuti dalle singole RSA.

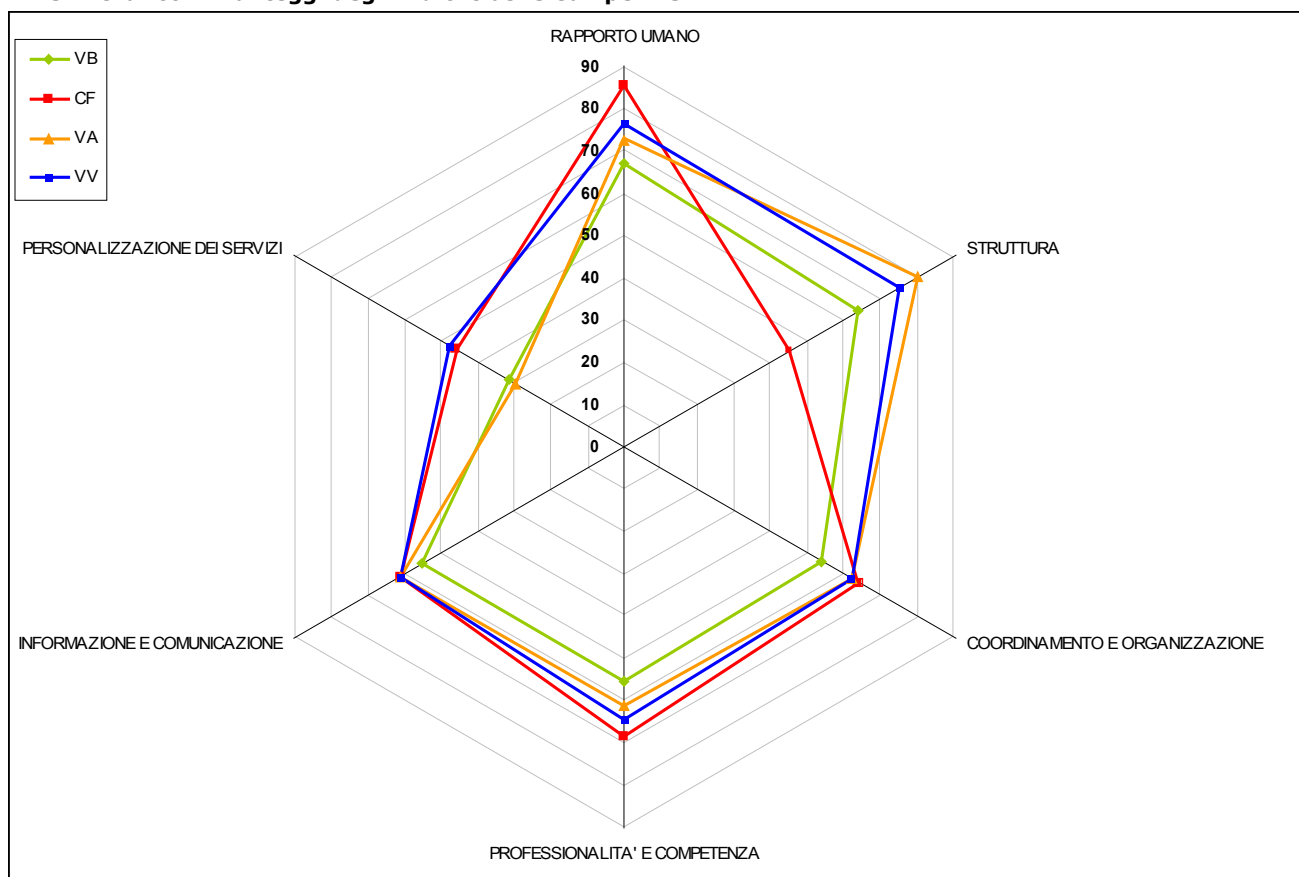
Salta immediatamente all'occhio come l'**RSA Casa Famiglia** abbia un unico tallone di Achille nella soddisfazione relativa alla struttura (45), per quanto riguarda i rimanenti indici i parenti di questa RSA si dimostrano mediamente i più soddisfatti rispetto a quelli delle altre RSA di SPES Trento; con particolare rilevanza dell'indice *Rapporto Umano* (85) e *Professionalità e competenze* (68). L'**RSA Residenza Via Veneto** ottiene mediamente dei risultati più che soddisfacenti, va sottolineato come gli intervistati di questa struttura siano mediamente più soddisfatti rispetto agli altri nel valutare la *Personalizzazione del servizio* (48)

Per quanto riguarda l'**RSA Villa Alpina** abbiamo in generale un buon grado di soddisfazione con una punta assoluta relativa alla *Struttura*, al contrario emerge una valutazione relativamente più bassa per quanto riguarda l'indice *Personalizzazione* (30).

Nell'ambito nel confronto fra RSA, **Villa Belfonte** risulta più debole rispetto alla quasi totalità degli indici trasversali. In particolare la percezione rispetto alla personalizzazione dei servizi si assesta su un valore di 31, paragonabile a Villa Alpina.



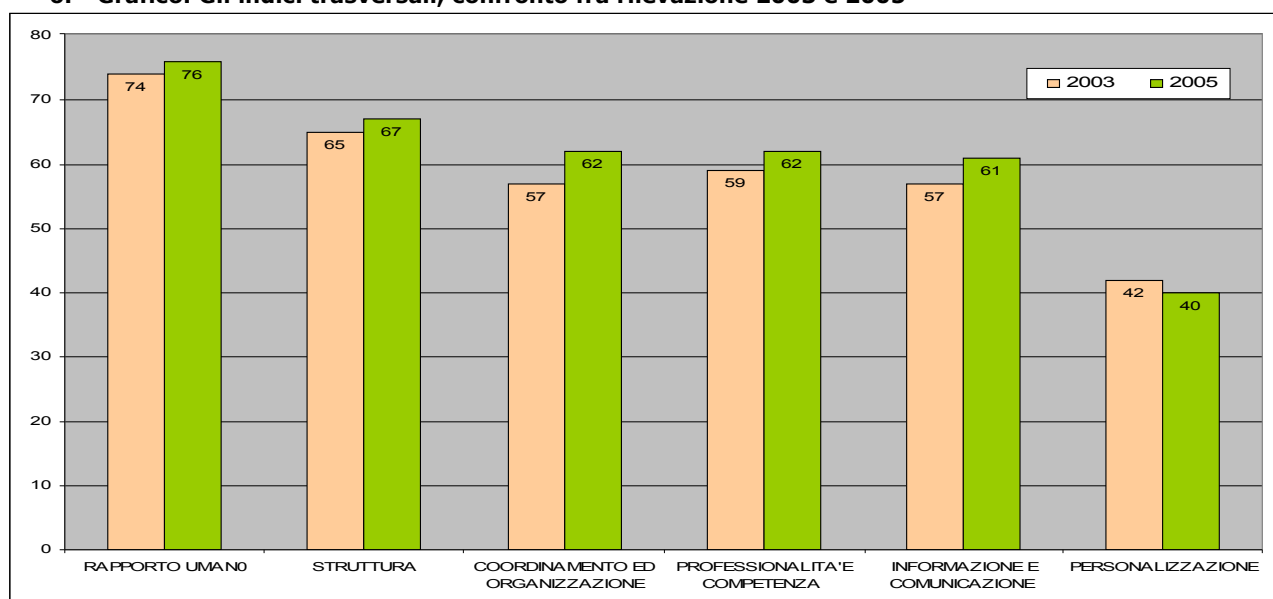
## 5. Grafico: I Punteggi degli indici trasversali per RSA



### 4.2.4 Confronto con gli indici trasversali della precedente rilevazione

L'analisi degli Indici Trasversali e la loro evoluzione nel tempo evidenzia un distribuito miglioramento: solo l'indice trasversale *Personalizzazione* registra un calo di intervistati molto soddisfatti passando da 42 a 40. I due indici che registrano uno scarto superiore rispetto agli altri sono il *Coordinamento e l'Organizzazione* (+5 punti) e *Informazione e Comunicazione* (+4 punti).

## 6. Grafico: Gli indici trasversali, confronto fra rilevazione 2003 e 2005





#### 4.2.5 Indici trasversali e variabili indipendenti e di controllo

Come per i settoriali anche gli indici trasversali sono stati nuovamente calcolati separandoli per l'anno di ingresso del residente in RSA e, in seconda battuta, per la frequenza di visita che il rispondente ha dichiarato. I valori non sembrano testimoniare una variazione del livello di soddisfazione sistematicamente collegata all'anno di ingresso: i valori più elevati sono espressi, in cinque casi su sei, dai parenti degli ospiti entrati più recentemente; solo nel caso della personalizzazione dei servizi il grado di soddisfazione maggiore è espresso dai parenti dei residenti entrati in RSA prima del 1999. L'analisi del grado di soddisfazione in rapporto alla frequentazione della struttura risulta per tutti gli indici inversamente proporzionale: più raramente il parente frequenta l'RSA è più si dichiara soddisfatto. Per quanto riguarda l'indice settoriale *Rapporto Umano*, si evidenzia una significativa costanza di soddisfazione: al variare della frequenza non varia l'indice.

#### 17. Punteggi degli indici settoriali per variabili relative all'ospite e per variabili relative alla persona di riferimento

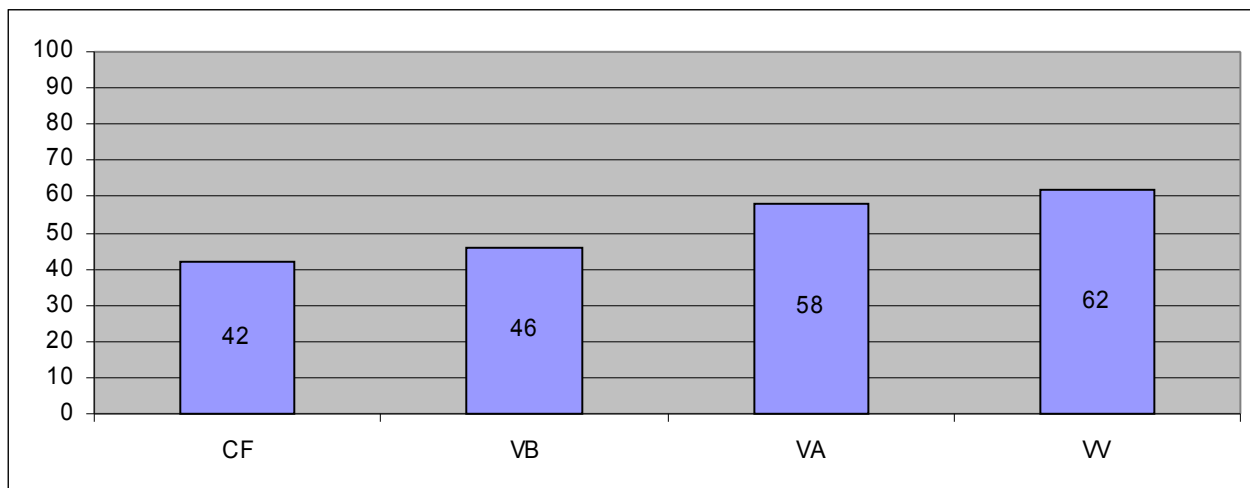
2005	MEDIA TRASVERSALI	INDICI E	COORDINAMENTO		RAPPORTO UMANO	INFORMAZIONE E COMUNICAZIONE	PERSONALIZZAZIONE DEI SERVIZI	
			ORGANIZZAZIONE	PROFESSIONALITA' E COMPETENZE			STRUTTURA	
<i>PUNTEGGIO SPES</i>	53	62	62	62	76	61	40	67
<i>(N) SPES</i>		256	263	263	273	264	262	270
<i>RSA</i>								
CASA FAMIGLIA	53	64	68	68	85	61	46	45
VILLA ALPINA	52	62	61	61	72	61	30	80
VILLA BELFONTE	47	54	55	55	67	55	31	64
VIA VENETO	55	62	64	64	76	61	48	75
<i>ANNO INGRESSO IN RSA</i>								
PRIMA DEL 1999	52	59	64	64	70	58	49	65
2000-2001	47	59	56	56	63	50	28	72
2002-2003	51	52	81	81	75	52	36	64
2004-2005	56	70	69	69	82	70	31	70
<i>FREQUENZA VISITE</i>								
GIORNALMENTE	50	58	61	61	75	58	35	61
SETTIMANALMENTE	52	61	60	60	75	59	42	69
OGNI 15 GIORNI O PIU' RARAMENTE	55	66	66	66	75	64	42	72

#### 4.3 Gli indici generali

In apertura di questionario agli intervistati è stato chiesto di esprimere un giudizio complessivo sulla qualità dei servizi forniti dalla residenza. Questa domanda può essere facilmente trasformata in indice: su un campo di variazione da 0 a 100 si considerano solo i rispondenti che si sono dichiarati molto soddisfatti. Nel grafico riportato di seguito si evidenzia che la soddisfazione sul totale SPES è aumentata dalla rilevazione del 2003 a questa del 2005.

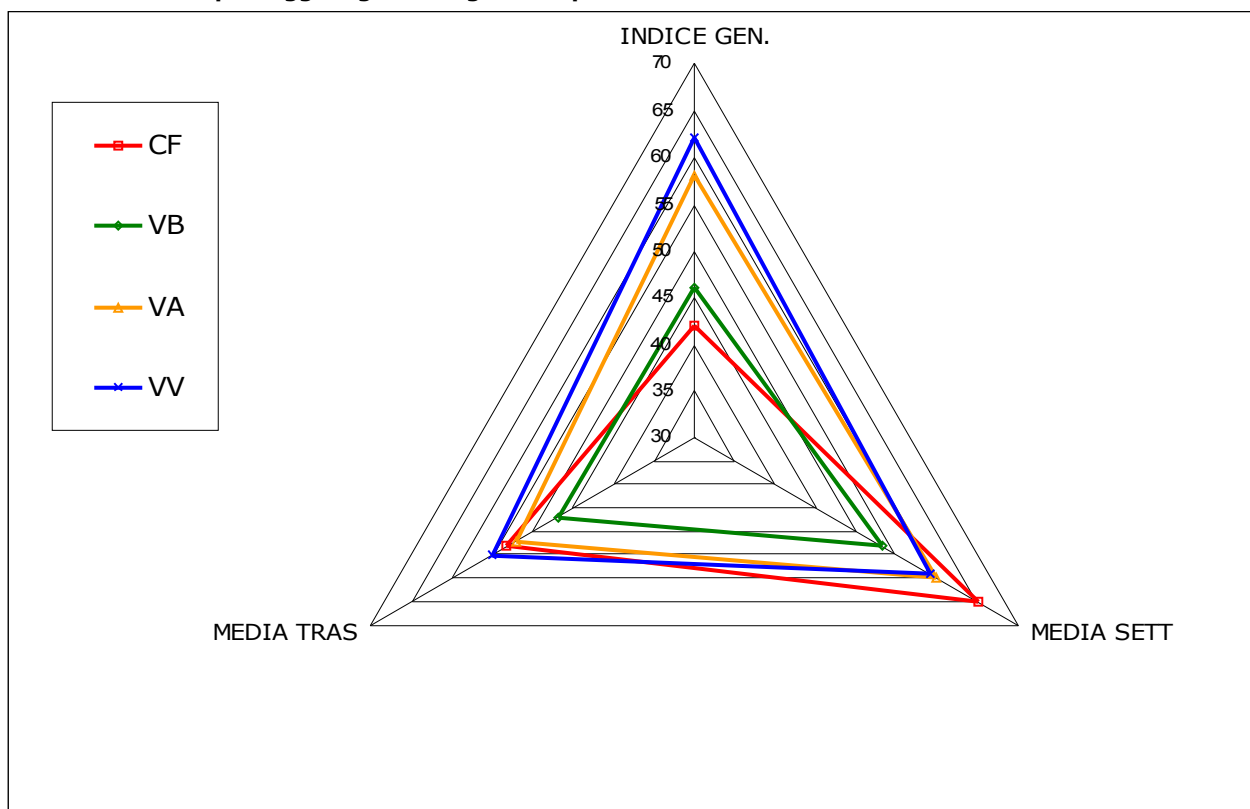
Il grafico di seguito riportato dettaglia il grado di soddisfazione generale per RSA: Residenza Via Veneto e Villa Alpina spiccano con punteggi più alti (62 e 58) , ovvero rispettivamente il 62% e il 58% degli intervistati il cui congiunto risiede in queste strutture si è dichiarato molto soddisfatto della qualità complessiva dei servizi forniti. Seguono l'RSA Villa Belfonte con un indice pari a 46 e Casa Famiglia con un indice di 42.

#### 7. Grafico: Indice Generale per RSA



Di seguito, come nel rapporto di ricerca della rilevazione 2003, mettiamo in relazione l'indice generale con la media degli indici settoriali e trasversali con l'obiettivo di rappresentare in sintesi il livello di soddisfazione degli intervistati. Il grafico denota una anomalia: il "triangolo della soddisfazione per la RSA Casa Famiglia infatti, non cresce in maniera regolare sui tre apici. La media degli indici trasversali e settoriali è per questa RSA molto elevata, ad un livello significativamente inferiore si attesta l'indice generale. Una giustificazione a questa "incoerenza" potrebbe essere la posizione della domanda che genera l'indice generali: essa è infatti posta in apertura di questionario. Può essere che l'intervistato di fronte alla domanda generale si tenga su toni più tenui ma che poi, davanti alle domande più precise relative ai singoli aspetti dei servizi, si dica maggiormente soddisfatto. Si rende forse necessario, in occasione della prossima rilevazione, un ri-posizionamento della domanda che genera l'indice generale.

#### 8. Grafico: I punteggi degli indici generali per residenza sanitaria

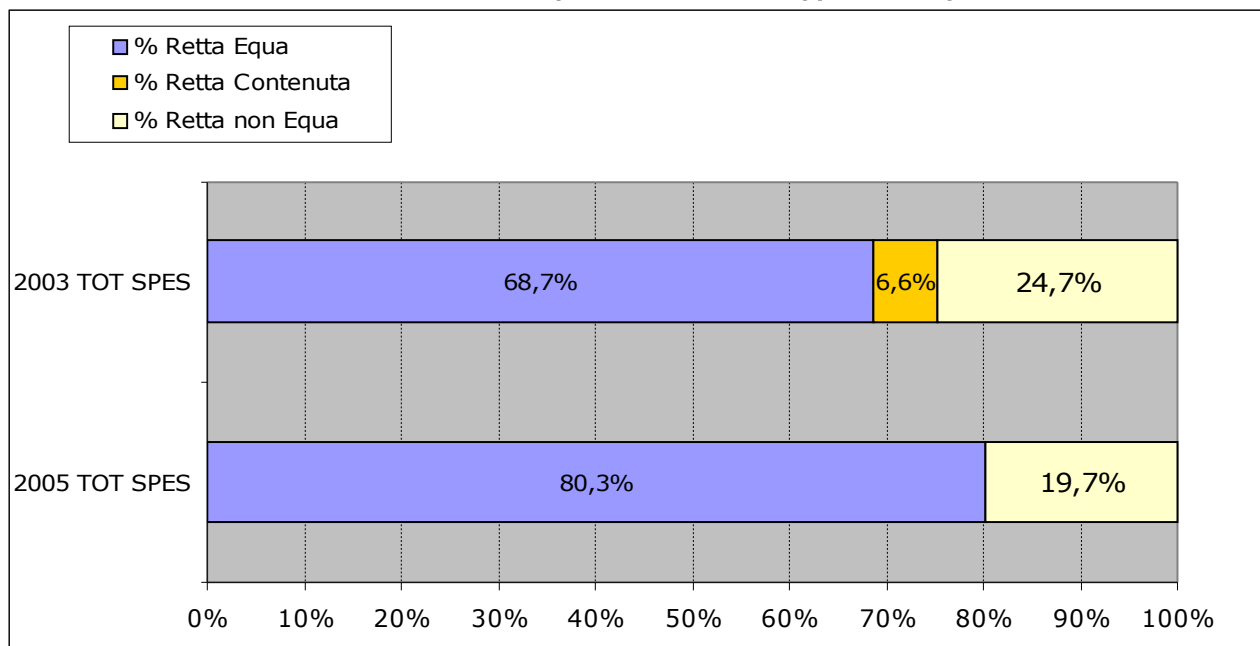




### 4.3.1 Il Rapporto Qualità/Prezzo

L'ultima domanda del questionario chiedeva ai compilatori di esprimere un parere sull'equità della retta pagata a fronte della qualità del servizio offerta ai residenti delle RSA. L'80,3 % degli intervistati ritiene la retta pagata sia equa rispetto alla qualità del servizio di cui il proprio congiunto gode in RSA. Significativo risulta il paragone con la rilevazione fatta nel 2003: nel questionario l'intervistato aveva tre opzioni di risposta: egli poteva definire la retta equa, contenuta o eccessiva; ciò premesso il numero delle persone che ritengono la retta non equa rispetto alla qualità del servizio percepita è significativamente calata passando dal 24,7 % (68 persone in valore assoluto) al 19,7 % (48 persone in valore assoluto) degli intervistati .

#### 9. Grafico: Livello di soddisfazione sull'equità della retta in rapporto alla qualità del servizio offerto



## 5. Suggerimenti per il miglioramento

L'ultima parte del questionario permetteva al compilatore di dare dei suggerimenti per il miglioramento dei servizi; a differenza di tutte le altre domande che prevedevano possibilità di risposta chiusa (molto, abbastanza, poco, per nulla soddisfatto oppure non risponde) si trattava di una domanda aperta "le chiediamo se ha qualche suggerimento per migliorare il servizio in generale della RSA o qualche servizio in particolare".

Le risposte fornite sono state raggruppate per tipologia e riportate nella tabella sottostante. Il tasso di risposta non è stato particolarmente elevato trattandosi di una percentuale pari al 30,5 % corrispondente a 85 rispondenti su 279 totali.

Le percentuali di risposta di seguito riportate sono calcolate sul numero di rispondenti. Tra le più elevate figurano gli aspetti relativi alla comunicazione e alla relazione (12,9%): tale aspetto è giudicato molto importante e soprattutto migliorabile per il servizio medico e per il servizio di assistenza di base, in particolare per quanto riguarda la RSA Villa Belfonte.

Anche la richiesta di maggiore numero di personale in turno, nello specifico operatori all'assistenza, è piuttosto diffusa (11,8%): pur riconoscendo l'impegno ed il carico di lavoro, si ritiene che tale carenza si rifletta sui ritmi della giornata dell'ospite; ad esempio si ritiene che un maggior numero di operatori in servizio permetterebbe all'ospite di essere messo a letto un po' più tardi e quindi di fruire del pasto in maniera più tranquilla. L'esigenza è sentita soprattutto dagli utenti di Villa Belfonte (7 segnalazioni).

La stessa possibilità di personalizzare maggiormente i servizi (11,8%) è ricondotta al numero di operatori in turno: in questa categoria sono raggruppate le richieste di maggior attenzione



ai bisogni relazionali degli ospiti e ai ritmi personali di ognuno. Nella RSA Via Veneto è particolarmente sentito il problema della convivenza tra ospiti, per cui si suggerisce la creazione di gruppi di ospiti omogenei per patologia e una maggiore sorveglianza in alcuni momenti della giornata per prevenire problemi causati da alcuni ospiti con atteggiamenti aggressivi.

La richiesta di maggiori spazi all'interno e all'esterno della struttura (16,5 %) è riferita soprattutto alla RSA Casa Famiglia.

Infine, il 14,1% dei rispondenti scrive di non dare alcun suggerimento poiché ritengono la qualità e la tipologia del servizio offerto dalla struttura soddisfacente.

### 18. Tabella: risposte APERTE

	TOT SPES		Residenza Sanitaria Assistenziale							
	(N)	%	Casa Famiglia		Villa Alpina		Via Veneto		Villa Belfonte	
	(N)	%	(N)	%	(N)	%	(N)	%	(N)	%
Aspetti di comunicazione e relazione	11	12,9%	1	5,3%	2	10,0%	2	9,1%	6	25,0%
Organizzazione dei servizi	2	2,4%	1	5,3%	1	5,0%				
Organizzazione della giornata	8	9,4%	1	5,3%	4	20,0%	2	9,1%	1	4,2%
Personalizzazione dei servizi	10	11,8%	2	10,5%	1	5,0%	5	22,7%	2	8,3%
Disponibilità del personale e turnistica	10	11,8%			1	5,0%	2	9,1%	7	29,2%
Servizio animazione	3	3,5%					3	13,6%		
Servizio ristorazione	1	1,2%							1	4,2%
Servizio di pulizia e riordino della camera	2	2,4%					1	4,5%	1	4,2%
Servizio di lavanderia e guardaroba	2	2,4%	2	10,5%						
Servizio parrucchiera	1	1,2%					1	4,5%		
Servizio fisioterapia	1	1,2%							1	4,2%
Servizi aggiuntivi(psicologo)	1	1,2%			1	5,0%				
Spazi, strutture, attrezzature	14	16,5%	8	42,1%	2	10,0%	2	9,1%	2	8,3%
Costo del servizio	1	1,2%			1	5,0%				
Nessun suggerimento perché va bene così	12	14,1%	3	15,8%	6	30,0%	2	9,1%	1	4,2%
Altro	6	7,1%	1	5,3%	1	5,0%	2	9,1%	2	8,3%
<b>TOT RISPONDENTI</b>	<b>85</b>		<b>19</b>		<b>20</b>		<b>22</b>		<b>24</b>	
<b>% RISPONDENTI SU TOT INTERVISTATI</b>		<b>30,5%</b>		<b>27,9%</b>		<b>30,3%</b>		<b>25,0%</b>		<b>42,1%</b>
Non risponde	194	69,5%	49	72,1%	46	69,7%	66	75,0%	33	57,9%
<b>TOTALE</b>	<b>279</b>	<b>100,0%</b>	<b>68</b>	<b>100,0%</b>	<b>66</b>	<b>100,0%</b>	<b>88</b>	<b>100,0%</b>	<b>57</b>	<b>100,0%</b>



## 6. Il Questionario

### DOMANDE PRELIMINARI

1. Può indicare l'anno di ingresso del suo parente nella RSA? \_\_\_\_\_
2. Può indicare la sua età (di chi compila il questionario)? \_\_\_\_\_ anni
3. Mi può indicare il grado di parentela con il suo congiunto ospitato in RSA?
 

Genitore	<input type="checkbox"/>	Fratello-Sorella	<input type="checkbox"/>
Marito-Moglie	<input type="checkbox"/>	Zio-Zia	<input type="checkbox"/>
Cugino-Cugina	<input type="checkbox"/>	Nuora-Genero	<input type="checkbox"/>
Altra parentela	<input type="checkbox"/>	Non parente (amico-a, conoscente, ...)	<input type="checkbox"/>
Altro (Specificare)	<input type="checkbox"/>		
4. Mi può indicare mediamente con quale frequenza va a visitare il suo congiunto in RSA?
 

1 o più volte al giorno	<input type="checkbox"/>	2 volte alla settimana	<input type="checkbox"/>	1 volta ogni due settimane	<input type="checkbox"/>
1 volta al mese	<input type="checkbox"/>	Più raramente	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>

A questo punto, risponda per cortesia alle domande della seconda e terza parte del questionario **contrassegnando con una crocetta** - per ogni singola domanda- la casella corrispondente al suo giudizio (**molto soddisf**, **abbastanza soddisf**, **poco soddisf**, **per nulla soddisf**) oppure **non risponde** se non è in grado di rispondere in quanto non possiede le informazioni necessarie per esprimere un giudizio su un determinato aspetto o non vuole rispondere alla domanda

### ASPETTI SOCIO-ASSISTENZIALI E SANITARI

<b>1 Le chiediamo di esprimere una VALUTAZIONE GENERALE sui servizi della RSA</b>						
		Molto soddisf	Abbast. soddisf	Poco soddisf	Per nulla soddisf	Non risponde
1.1	Ripensando alla sua esperienza e a quella del suo congiunto, come giudica complessivamente la qualità dei servizi forniti dalla RSA?					
1.2	Quale è il suo giudizio sul livello di personalizzazione del servizio di assistenza rispetto ai bisogni specifici del suo congiunto?					

<b>2. Le chiediamo di ripensare al MOMENTO DELL'ACCOGLIENZA suo familiare in RSA e di esprimere un giudizio sui seguenti aspetti.</b>						
		Molto soddisf.	Abbast. soddisf.	Poco soddisf.	Per nulla soddisf.	Non risponde
2.1.	Le informazioni che le sono state fornite prima dell'ingresso sono state chiare e complete?					
2.2.	Il suo congiunto è stato accolto dal personale della residenza con cortesia, attenzione e disponibilità?					
2.3.	Le informazioni che le sono state fornite nel primo periodo di ambientamento (indicativamente il primo mese) sono state chiare e complete?					
2.4.	Sempre nel primo periodo di ambientamento è soddisfatto della cortesia, attenzione e disponibilità dimostrata dal personale della RSA?					

	<b>3. Le chiediamo di esprimere un giudizio sul SERVIZIO MEDICO della RSA in base alla sua esperienza</b>
--	---



		Molto soddisf.	Abbast. soddisf.	Poco soddisf.	Per nulla soddisf.	Non risponde
3.1.	Il medico della RSA le infonde <u>fiducia e sicurezza</u> ?					
3.2.	Rispetto ai problemi sanitari del suo congiunto, il medico ha dimostrato <u>attenzione e tempestività</u> nell'intervenire?					
3.3.	E' soddisfatto di come vengono condotte le visite mediche nella struttura?					
3.4.	Il medico la <u>informa in modo chiaro e comprensibile</u> sulle condizioni di salute generali del suo congiunto?					
3.5.	Nei suoi confronti e in quelli del suo congiunto, il medico si comporta con <u>cortesìa, attenzione e disponibilità</u> ?					

<b>4. Le chiediamo di esprimere un giudizio sul SERVIZIO INFERMIERISTICO della RSA</b>						
		Molto soddisf.	Abbast. soddisf.	Poco soddisf.	Per nulla soddisf.	Non risponde
4.1.	Gli infermieri infondono <u>fiducia e sicurezza</u> ?					
4.2.	Gli infermieri dimostrano <u>attenzione e tempestività di intervento</u> a fronte di problemi sanitari del suo congiunto?					
4.3.	Quando pone loro delle domande sull'andamento delle cure prescritte, gli infermieri <u>forniscono informazioni chiare e complete</u> ?					
4.4.	Nel loro lavoro, gli infermieri dimostrano <u>cortesìa e disponibilità</u> verso il suo congiunto?					

<b>5. Le chiediamo di esprimere un giudizio sul SERVIZIO DI ASSISTENZA DI BASE (OPERATORI ALL'ASSISTENZA) in base alla sua esperienza</b>						
		Molto soddisf.	Abbast. soddisf.	Poco soddisf.	Per nulla soddisf.	Non risponde
5.1.	Come giudica la <u>cura dell'igiene personale</u> verso il suo congiunto? (es.: <i>pulito, pettinato, curato nell'aspetto</i> )					
5.2.	Qual è il suo giudizio rispetto <u>all'assistenza che viene fornita nell'alimentazione</u> ? ( <i>momento del pasto, anche nel caso di alimentazione forzata</i> )					
5.3.	L'idratazione, ossia il fatto di far bere l'anziano frequentemente, è un aspetto molto importante. Come giudica la <u>gestione dell'idratazione</u> nel corso della giornata?					
5.4.	Il referente degli operatori socio-assistenziali la <u>informa in modo chiaro e completo</u> sugli aspetti di vita quotidiana del suo congiunto?					
5.5.	Il comportamento degli operatori è improntato <u>alla cortesìa, attenzione e disponibilità all'aiuto</u> verso il suo congiunto?					



**6. Le chiediamo di esprimere un giudizio sul SERVIZIO DI ANIMAZIONE (attività ricreative, sociali e culturali)**

		<b>Molto soddisf.</b>	<b>Abbast. soddisf.</b>	<b>Poco soddisf.</b>	<b>Per nulla soddisf.</b>	<b>Non risponde</b>
6.1.	Gli animatori sono <u>propositivi e riescono a coinvolgere</u> gli ospiti della casa nelle diverse attività ricreative e culturali?					
6.2.	E' soddisfatto del tipo e della <u>frequenza delle attività</u> ricreative e culturali, sia quotidiane che periodiche, che vengono proposte dalla RSA?					
6.3.	Gli animatori dimostrano <u>cortesia, attenzione e disponibilità</u> all'ascolto?					
6.4.	E' soddisfatto del <u>rapporto individuale</u> che gli animatori hanno instaurato con il suo congiunto?					

**7. Nel caso in cui abbia usufruito del SERVIZIO DI FISIOTERAPIA le chiediamo di esprimere un giudizio**

		<b>Molto soddisf.</b>	<b>Abbast. soddisf.</b>	<b>Poco soddisf.</b>	<b>Per nulla soddisf.</b>	<b>Non risponde</b>
7.1.	Il fisioterapista ha dimostrato <u>attenzione e tempestività</u> nell'intervenire a fronte di problemi specifici del suo congiunto?					
7.2.	E' soddisfatto dell' <u>efficacia</u> che le <u>sedute di fisioterapia</u> hanno avuto sulla salute del suo congiunto?					
7.3.	E' soddisfatto del <u>numero e degli interventi</u> di fisioterapia a cui il suo congiunto si è sottoposto?					
7.4.	Il fisioterapista si è dimostrato <u>cortese e disponibile</u> nei confronti del suo congiunto?					

**8. Le chiediamo il suo giudizio di soddisfazione su alcune ATTIVITÀ DI COORDINAMENTO che vengono svolte all'interno della RSA**

		<b>Molto soddisf.</b>	<b>Abbast. soddisf.</b>	<b>Poco soddisf.</b>	<b>Per nulla soddisf.</b>	<b>Non risponde</b>
8.1.	E' soddisfatto di come viene <u>organizzata la giornata</u> nella RSA?					
8.2.	A suo giudizio, le attività sono <u>controllate e presidiate</u> in modo adeguato?					
8.3.	Quando si è rivolto al <u>Responsabile Tecnico Assistenziale</u> per ottenere informazioni ha ricevuto <u>risposte chiare e comprensibili</u> ?					



## SERVIZI DI CARATTERE ALBERGHIERO E CARATTERISTICHE DELLA STRUTTURA

<b>9. Le chiediamo di esprimere un giudizio su alcuni aspetti relativi all'ALIMENTAZIONE del suo congiunto</b>						
		<b>Molto soddisf.</b>	<b>Abbast. soddisf.</b>	<b>Poco soddisf.</b>	<b>Per nulla soddisf.</b>	<b>Non risponde</b>
9.1.	Come giudica la <u>qualità degli alimenti</u> che vengono utilizzati all'interno della residenza?					
9.2.	Quale è il suo giudizio sulle modalità di <u>preparazione del cibo</u> ? (es.: <i>poco/troppo condito, troppo freddo/caldo, ecc.</i> )					
9.3.	E' soddisfatto di come la <u>dieta</u> viene <u>personalizzata</u> a fronte di specifiche esigenze del suo congiunto?					

<b>10. Oltre alle attività socio-assistenziali e sanitarie, all'interno della RSA sono svolti numerosi ALTRI SERVIZI che contribuiscono a garantire una buona qualità di vita dell'ospite. Le chiediamo pertanto di esprimere un giudizio in merito</b>						
		<b>Molto soddisf.</b>	<b>Abbast. soddisf.</b>	<b>Poco soddisf.</b>	<b>Per nulla soddisf.</b>	<b>Non risponde</b>
10.1.	Qual è il suo giudizio sulla <u>pulizia e l'ordine delle stanze</u> degli ospiti?					
10.2.	Qual è il suo giudizio sulla <u>pulizia e l'ordine negli spazi e servizi igienici comuni</u> ? (es.: <i>atrio, corridoi, salette, ...</i> )					
10.3.	E' soddisfatto del <u>servizio di lavanderia e guardaroba</u> fornito dalla RSA?					
10.4.	Qual è il suo giudizio sul <u>servizio di estetista</u> ?					
10.5.	Qual è il suo giudizio sul <u>servizio di parrucchiera</u> ?					
10.6.	E' soddisfatto dei <u>servizi religiosi</u> che sono forniti all'interno della RSA? (es.: <i>frequenza e orari messe, celebrazioni festività, ...</i> )					
10.7.	Qual è il suo giudizio sulla capacità del <u>personale al ricevimento (portineria)</u> di fornire informazioni adeguate in modo cortese?					
10.8.	Il <u>servizio di ricevimento (portineria)</u> nei giorni di <u>sabato e domenica</u> è adeguato?					
10.9.	Qual è il suo giudizio sulla <u>capacità organizzativa del direttore</u> della RSA?					
10.10	E' soddisfatto di come viene condotto il <u>rapporto amministrativo</u> tra RSA e parente? (es.: <i>comunicazioni, pagamento rette, ecc.</i> )					



**11. Le chiediamo di esprimere un giudizio sugli aspetti strutturali della RSA: CAMERE, SPAZI COMUNI E ATTREZZATURE SANITARIE**

		Molto soddisf.	Abbast. soddisf.	Poco soddisf.	Per nulla soddisf.	Non risponde
11.1.	Le <u>camere</u> sono adeguate alle esigenze degli ospiti ? ( <i>nr. letti per stanza, dimensione, posizione, bagni in camera, dotazione di attrezzature sanitarie, ecc.</i> )					
11.2.	E' soddisfatto rispetto a quanto sia concesso <u>personalizzare la stanza con oggetti personali</u> ?					
11.3.	Qual è il suo giudizio sul livello di funzionalità degli <u>spazi comuni</u> ? ( <i>es.: atrio, sale salette, servizi igienici comuni, collocazione dei servizi ai piani, ecc.</i> )					
11.4.	Come giudica la cura che viene dedicata agli <u>spazi esterni</u> della RSA ? ( <i>es.: giardino, vialetti, ecc.</i> )					
11.5.	E' soddisfatto della disponibilità complessiva di <u>attrezzature di tipo medico, infermieristico e di fisioterapia</u> disponibili all'interno della RSA?					

**12. Infine le chiediamo di ripensare complessivamente ai servizi erogati dalla RSA al suo utente e di esprimere un giudizio sul RAPPORTO QUALITÀ /PREZZO**

12.1.	Ritiene che <u>la retta</u> che viene richiesta agli ospiti della RSA, <u>rispetto alla qualità</u> complessiva dei servizi forniti sia <u>equa</u> ?	SI	NO
-------	---	----	----

Le chiediamo se ha qualche **suggerimento per migliorare** il servizio in generale della RSA o qualche servizio in particolare e di riportarlo qui sotto.

---

---

---

---

---

**La ringraziamo per la disponibilità e collaborazione e la preghiamo di consegnare il questionario compilato alla Segreteria della Residenza.**