

Gruppo SPES

Presidenza e Direzione Generale

Via del Commercio 78

38100 Trento

tel. 0461 402080

fax 0461 402065

www.spestrento.it



Gruppo S.P.E.S.

**Rilevazione
soddisfazione dell'utenza
2007**

Rapporto di ricerca

A cura di: Kati Espen



1.	Considerazioni sull'indagine di soddisfazione degli utenti	3
1.1	Premessa generale	3
1.2	Gli obiettivi della rilevazione	3
1.3	Le novità della rilevazione del 2007	3
2.	Il Campione utilizzato	4
3.	Il calcolo degli indici.....	5
4.	I risultati ottenuti.....	5
4.1	Gli indici settoriali	5
4.1.1	La descrizione degli indici.....	5
4.1.2	L'analisi degli indici settoriali	8
4.1.3	Confronto tra RSA.....	10
4.1.4	Indici settoriali e variabili indipendenti e di controllo Errore. Il segnalibro non è definito.	
4.1.5	Confronto con gli indici settoriali della precedente rilevazione	11
4.2	Gli indici trasversali	12
4.2.1	La descrizione degli indici.....	12
4.2.2	L'analisi degli indici trasversali.....	16
4.2.3	Confronto tra RSA.....	16
4.2.4	Confronto con gli indici trasversali della precedente rilevazione.....	17
4.2.5	Indici trasversali e variabili indipendenti e di controllo Errore. Il segnalibro non è definito.	
4.2.6	Gli indici generali	17
4.2.7	Il Rapporto Qualità/Prezzo	19
5.	Suggerimenti per il miglioramento	19
6.	Il Questionario	19



1. Considerazioni sull'indagine di soddisfazione degli 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 di quella 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 rappresentano la seconda applicazione (la prima fu quella del 2005) 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.

1.3 Le novità della rilevazione del 2007

La preparazione della rilevazione 2007 è stata preceduta da alcune riflessioni sullo strumento fatte internamente e poi condivise con i parenti, il risultato sono state due modifiche al questionario e una diversa tempistica.

In primo luogo, dopo aver somministrato i questionari per due rilevazioni (2003 e 2005) in autunno si è voluto anticipare la richiesta di pareri all'utenza nel periodo di giugno, questo per capire se la fase dell'anno in cui i parenti compilano i questionari può, in qualche modo, influenzare il loro giudizio.

In merito allo strumento specifico, ovvero il questionario, due sono state le integrazioni a cui si è arrivati:



- L'indice generale è frutto dell'elaborazione di un unico indicatore: precisamente quello che apre il questionario. Nell'elaborazione dei dati degli scorsi anni si è potuto constatare che spesso l'indice non era coerente con la media degli indici trasversali e settoriali: se alla domanda generale il valore medio risultava tendenzialmente basso, la media dei settoriali e dei trasversali era più alta. Nell'interpretare i dati ci si era fatti l'idea che il compilatore rispondesse alla domanda generale in modo impulsivo e quindi si mantenesse precauzionalmente su valori medio-bassi, quando poi, attraverso gli indicatori specifici, entrava nel merito del servizio allora si lasciava andare a giudizi più alti. Nel questionario del 2007 si è quindi deciso di duplicare la domanda di apertura e, in coda a tutti gli indicatori, tornare a chiedere agli utenti un parere generale sul servizio.
- L'indice trasversale che va a rilevare la soddisfazione dell'utenza sulla personalizzazione del servizio era, anch'esso, frutto di un unico indicatore. I valori di tale indice sono stati contenuti sia nel 2003 che nel 2005. Per la rilevazione qui analizzata si è quindi deciso di esplodere l'indice in tre indicatori che aiutassero il rispondente a esprimere un parere su un concetto non semplice e immediato.

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.

Alla data della rilevazione gli ospiti presenti nelle quattro RSA erano 286.

Le persone di riferimento selezionate a cui è stato sottoposto il questionario sono state in totale **471**. 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 **59 %**, 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 Alpina si attesta su valori più bassi, al limite della significatività se presi in modo isolato.

Tabella 01: Campione rilevazione

	CAMPIONE INIZIALE			RISPONDENTI			PERCENTUALE		
	2007	2005	2003	2007	2005	2003	2007	2005	2003
CF	106	97	99	74	68	71	70%	70%	72%
VV	130	122	73	91	88	59	70%	72%	81%
VB	142	140	140	76	57	102	54%	41%	73%
VA	93	105	93	35	66	76	38%	63%	82%
CAMPIONE TOT	471	464	405	276	279	308	59%	60%	76%

Confrontando i dati con le percentuali di risposta della rilevazione precedente si nota come il dato del 2007 risulti inferiore del 1%. La sostanziale costanza sta nel mantenimento della stessa modalità di somministrazione. In questa rilevazione, come nella precedente, è stato consegnato il questionario cartaceo (tramite posta o a mano) con la richiesta di riconsegnarlo entro il mese successivo.



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 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

Di seguito si passano in rassegna gli indici settoriali, trasversali e generali: saranno definiti e quantificati prima in assoluto e poi in rapporto alle scorse rilevazioni.

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 **77**, calcolato per **266** intervistati.



Tabella 02: Indice settoriale 1: ingresso in RSA

L'INDICE							
Punteggio	77						
(N)	266						
GLI INDICATORI (valori percentuali)							
	molto	abbastanza	poco	per nulla	totale	(N)	non risponde
Il suo congiunto è stato accolto dal personale della residenza con cortesia, attenzione e disponibilità ?	87,2%	12,8%	0,0%	0,0%	100,0%	266	3,6%
Sempre nel primo periodo di ambientamento è soddisfatto della cortesia, attenzione e disponibilità dimostrata dal personale della casa di riposo?	77,3%	22,7%	0,0%	0,0%	100,0%	264	4,3%
Le informazioni che le sono state fornite prima dell'ingresso sono state chiare e complete ?	74,1%	24,3%	1,6%	0,0%	100,0%	251	9,1%
Le informazioni che le sono state fornite nel primo periodo di ambientamento (indicativamente il primo mese) sono state chiare e complete ?	71,0%	27,1%	2,0%	0,0%	100,0%	255	7,6%

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 (72,3%).

Il modo in cui il medico conduce le visite mediche in struttura vede una percentuale del 27,9 % di non rispondenti, dovuta ad una incapacità da parte dell'intervistato di giudicare questo tipo di aspetto, con una percentuale di soddisfazione pari al 55,3%.

Gli indicatori danno complessivamente un indice pari a **61** calcolato su **231** 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.

Tabella 03: Indice settoriale 2 SERVIZIO MEDICO

L'INDICE							
Punteggio	61						
(N)	231						
GLI INDICATORI (valori percentuali)							
	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 ?	72,3%	25,0%	1,4%	1,4%	100,0%	220	20,3%
Rispetto ai problemi sanitari del suo congiunto, il medico ha dimostrato attenzione e tempestività nell'intervenire ?	59,8%	34,3%	4,2%	1,7%	100,0%	239	13,4%
E' soddisfatto di come vengono condotte le visite mediche nella struttura ?	55,3%	39,7%	3,5%	1,5%	100,0%	199	27,9%
Il medico la informa in modo chiaro e comprensibile sulle condizioni di salute generali del suo congiunto ?	58,1%	30,2%	7,4%	4,2%	100,0%	215	22,1%
Il medico della casa di riposo le infonde fiducia e sicurezza ?	58,3%	36,5%	3,5%	1,7%	100,0%	230	16,7%



L'indice settoriale 3 (servizio infermieristico) ottiene un indice pari a **61** calcolato su **263** rispondenti. La cortesia e l'attenzione verso l'ospite risultano il punto di forza di questo servizio, con una percentuale pari al 70,3%. La capacità di infondere fiducia e sicurezza si attesta invece su valori più contenuti fermandosi al 55.4 % di molto soddisfatti.

Tabella 04: Indice settoriale 3: servizio infermieristico

L'INDICE							
Punteggio	61						
(N)	263						
GLI INDICATORI (valori percentuali)							
	molto	abbastanza	poco	per nulla	totale	(N)	non risponde
Nel loro lavoro, gli infermieri dimostrano cortesia, attenzione e disponibilità verso il suo congiunto ?	70,3%	29,3%	0,4%	0,0%	100,0%	259	6,2%
Gli infermieri dimostrano attenzione e tempestività di intervento a fronte di problemi sanitari del suo congiunto ?	59,6%	38,5%	1,9%	0,0%	100,0%	260	5,8%
Quando pone loro delle domande sull'andamento delle cure prescritte, gli infermieri forniscono informazioni chiare e complete ?	57,4%	37,8%	4,4%	0,4%	100,0%	251	9,1%
Gli infermieri infondono fiducia e sicurezza ?	55,4%	43,4%	1,2%	0,0%	100,0%	258	6,5%

L'indice settoriale 4 (servizio di assistenza di base) rileva che, anche per questo servizio, la caratteristica più apprezzata è la cortesia con il 63.3 % dei molto soddisfatti. Più problematica sembra essere la capacità di fornire informazioni chiare da parte del referente: la percentuale dei molto soddisfatti si ferma al 47.8 % e il 15.9% degli intervistati non hanno espresso un parere a proposito. Combinando gli indicatori l'indice che ne esce è pari a **56** su **263** rispondenti.

Tabella 05: Indice settoriale 4: servizio assistenza di base

L'INDICE							
Punteggio	56						
(N)	263						
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 ?	63,3%	34,1%	2,7%	0,0%	100,0%	264	4,3%
Come giudica la cura dell'igiene personale verso il suo congiunto ? (es.: pulito, pettinato, curato nell'aspetto)	60,7%	34,1%	5,2%	0,0%	100,0%	270	2,2%
Come lei sa, l'idratazione nell'anziano è un aspetto molto importante. Come giudica la gestione dell'idratazione nel corso della giornata?	58,5%	37,8%	3,3%	0,4%	100,0%	246	10,9%
Qual è il suo giudizio rispetto all'assistenza che viene fornita nell'alimentazione ? (momento del pasto, anche nel caso di alimentazione forzata)	50,2%	46,2%	3,6%	0,0%	100,0%	247	10,5%
Il referente degli operatori socio-assistenziali la informa in modo chiaro e completo sugli aspetti di vita quotidiana del suo congiunto ?	47,8%	44,4%	6,0%	1,7%	100,0%	232	15,9%



L'indice settoriale 5 (servizio animazione) ha un valore pari a **63** su **236** rispondenti. L'analisi degli indicatori mette in rilievo che cortesia e cura del rapporto individuale con il residente rappresentano i cavalli di battaglia del servizio. Sulla capacità di coinvolgimento attraverso le attività e sulla variabilità nella proposta delle stesse si registra un grado di soddisfazione più contenuto.

Tabella 06: Indice settoriale 5 servizio animazione

L'INDICE							
Punteggio	63						
(N)	236						
GLI INDICATORI (valori percentuali)							
	molto	abbastanza	poco	per nulla	totale	(N)	non risponde
Gli animatori dimostrano cortesia, attenzione e disponibilità all'ascolto ?	75,0%	21,6%	1,7%	1,7%	100,0%	236	14,5%
E' soddisfatto del rapporto individuale che gli animatori hanno instaurato con il suo congiunto ?	70,6%	24,6%	3,1%	1,8%	100,0%	228	17,4%
Gli animatori sono propositivi e riescono e coinvolgere gli ospiti della casa nelle diverse attività ricreative e culturali ?	54,4%	39,5%	4,4%	1,8%	100,0%	228	17,4%
E' soddisfatto del tipo e della frequenza delle attività ricreative e culturali, sia quotidiane che periodiche, che vengono proposte dalla casa di riposo ?	53,2%	40,7%	3,0%	3,0%	100,0%	231	16,3%

L'indice settoriale 6 (servizio di fisioterapia) si è calcolato solo sul 62% degli intervistati, quelli il cui congiunto è stato preso in carico dal servizio e che hanno quindi potuto esprimere un giudizio in merito.

L'indice ottenuto è pari a **57** su **156** individui.

Tabella 07: Indice settoriale 6 - Servizio di Fisioterapia

L'INDICE							
Punteggio	57						
(N)	156						
GLI INDICATORI(valori percentuali)							
	molto	abbastanza	poco	per nulla	totale	(N)	non risponde
Il fisioterapista si è dimostrato cortese, attento e disponibile nei confronti del suo congiunto ?	71,1%	27,7%	1,3%	0,0%	100,0%	159	42,4%
Il fisioterapista ha dimostrato attenzione e tempestività nell'intervenire a fronte di problemi specifici del suo congiunto?	61,5%	31,1%	6,2%	1,2%	100,0%	161	41,7%
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)	53,1%	33,3%	10,9%	2,7%	100,0%	147	46,7%
E' soddisfatto del numero e della quantità di interventi di fisioterapia a cui il suo congiunto si è sottoposto ?	41,7%	37,4%	16,5%	4,3%	100,0%	139	49,6%

L'indice settoriale 7 (servizio di ristorazione) si attesta su un valore di **48** su **241** intervistati. Va notata la rilevante percentuale di non rispondenti per tutti gli indicatori che compongono l'indice.



Tabella 08: Indice settoriale 7- Servizio Ristorazione

L'INDICE

Punteggio	48
(N)	241

GLI INDICATORI (valori percentuali)

	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 ?	54,2%	37,9%	6,6%	1,3%	100,0%	227	17,8%
Come giudica la qualità degli alimenti che vengono utilizzati all'interno della residenza ?	46,5%	44,4%	9,1%	0,0%	100,0%	243	12,0%
Qual'è il suo giudizio sulle modalità di preparazione del cibo (ad esempio: poco/troppo condito, troppo freddo/caldo, ecc.)	44,4%	46,2%	9,3%	0,0%	100,0%	225	18,5%

Gli indicatori settoriali rimanenti (Servizi e attività accessorie) sono molto eterogenei e quindi non concorrono alla costruzione di un indice, è più opportuno esaminare le percentuali per singolo indice.

Tabella 09: SERVIZI E ATTIVITA' ACCESSORIE

GLI INDICATORI (valori percentuali)

	molto	abbastanza	poco	per nulla	totale	(N)	non risponde
Qual è il suo giudizio sulla capacità del personale al ricevimento (portineria) di fornire informazioni adeguate in modo cortese ?	80,5%	18,4%	0,8%	0,4%	100,0%	266	3,6%
Qual è il suo giudizio sulla pulizia e l'ordine delle stanze dei degli ospiti ?	76,1%	19,9%	3,3%	0,7%	100,0%	272	1,4%
Qual è il suo giudizio sulla pulizia e l'ordine negli spazi e servizi igienici comuni ? (es.: atrio, corridoi, salette, ...)	75,1%	21,2%	3,7%	0,0%	100,0%	269	2,5%
E' soddisfatto dei servizi religiosi che sono forniti all'interno della casa di riposo ? (esempio: frequenza e orari messe, celebrazioni festività, ...)	74,8%	22,9%	0,9%	1,4%	100,0%	218	21,0%
E' soddisfatto di come viene condotto il rapporto amministrativo tra residenza e parente ? (esempio: comunicazioni, pagamento rette, ecc.)	74,2%	23,6%	2,2%	0,0%	100,0%	275	0,4%
Qual è il suo giudizio sui servizi di estetista ?	73,8%	24,0%	2,2%	0,0%	100,0%	229	17,0%
Qual è il suo giudizio sui servizi di parrucchiera ?	70,0%	26,4%	3,2%	0,4%	100,0%	250	9,4%
Il servizio di ricevimento nei giorni di sabato e domenica è adeguato ?	64,0%	31,4%	3,8%	0,8%	100,0%	239	13,4%
E' soddisfatto del servizio di lavanderia e guardaroba fornito dalla casa di riposo ?	52,3%	36,0%	8,3%	3,4%	100,0%	264	4,3%

4.1.2 L'analisi degli indici settoriali

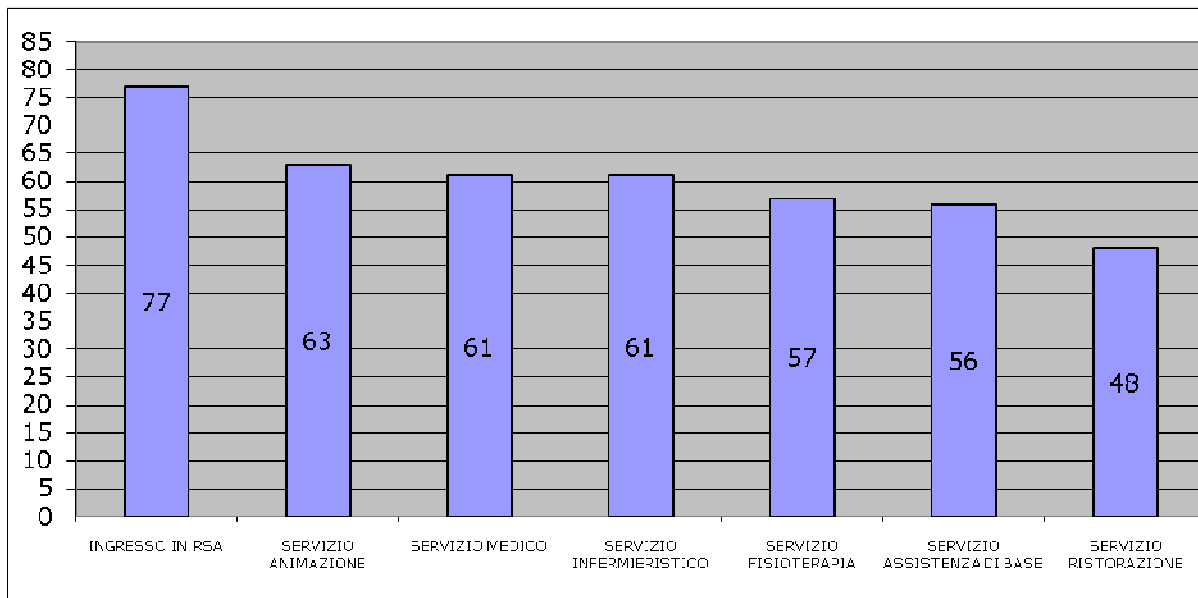
Dopo aver analizzato in maniera specifica gli indicatori e le relative percentuali che compongono il singolo indice, in questo capitolo poniamo l'attenzione sui punteggi degli indici settoriali. Gli indici possono andare da un minimo di 0 ad un massimo di 100 e sono interpretabili come la media ponderata 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 77.

Il servizio di animazione si attesta su un valore di 63, medico ed infermieristico ottengono entrambi un punteggio di 61 .

Nella parte bassa troviamo la fisioterapia a 57, l'assistenza a 56 e la ristorazione con il punteggio più contenuto a 48.



4.1.3 Confronto tra RSA

Il grafico sottostante 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.

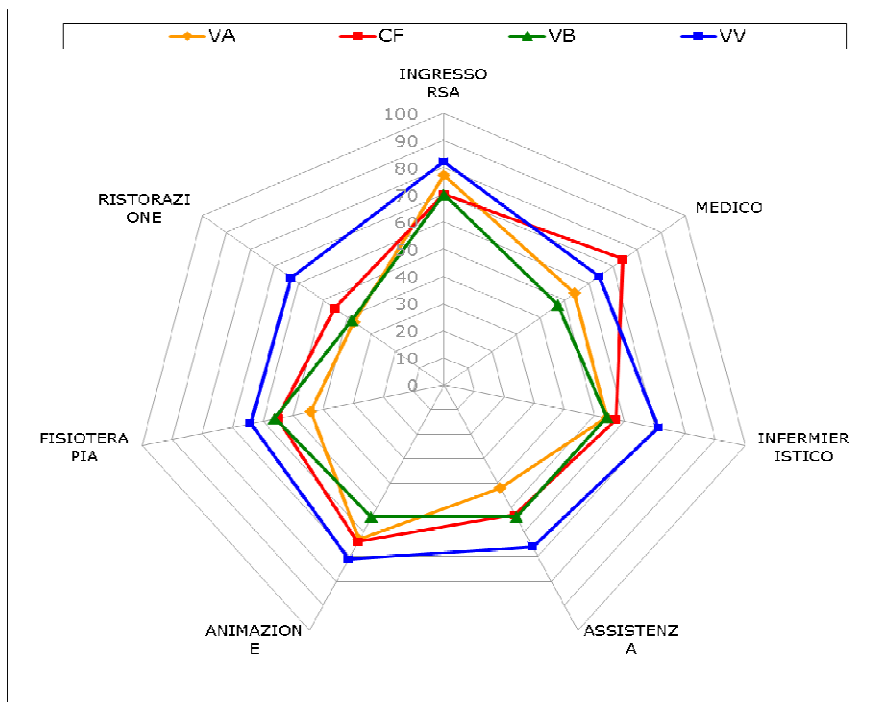
Il tipo di grafico utilizzato è un grafico radar con gli assi ordinati in senso orario a partire dalle ore 12, dall'indice con il valore più alto (ingresso in RSA) a quello con più basso punteggio totale. Ogni poligono di diverso colore corrisponde ad una struttura.

In generale il poligono più ampio risulta essere quello relativo alla Residenza Via Veneto, solo per il servizio medico è Casa Famiglia ad eccellere.

Per quanto riguarda lo scostamento tra il servizio medico a Via Veneto e a Villa Belfonte va sottolineato che la persona che lo eroga è la stessa. Il servizio ristorazione ha un centro di cottura a Villa Alpina che viene giudicato in modo più severo rispetto alle RSA che rigenerano il cibo: Via Veneto e Casa Famiglia. Fanalino di coda è rappresentato dal servizio assistenza di Villa Alpina.

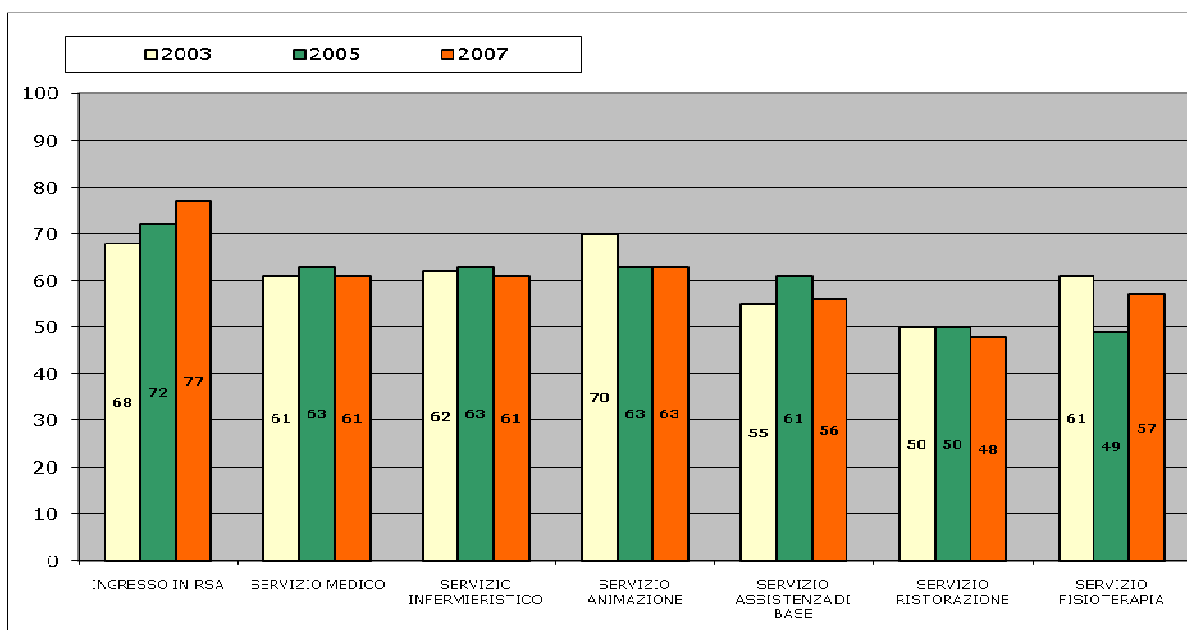
Tabella 10 confronto fra rsa indici settoriali 2007

	VA	CF	VB	VV
INGRESSO RSA	77	70	70	82
MEDICO	54	74	47	64
INFERMIERISTICO	54	57	54	71
ASSISTENZA	42	53	54	66
ANIMAZIONE	63	64	54	71
FISIOTERAPIA	44	55	56	64
RISTORAZIONE	37	45	38	63



4.1.4 Confronto con gli indici settoriali della precedente rilevazione

Alla terza rilevazione il confronto tra i valori degli indici negli anni restituisce un trend interessante. Il momento dell'ingresso è stato, negli anni, valutato sempre più positivamente; servizio medico e infermieristico registrano una sostanziale stabilità, anche il servizio animazione almeno per quanto riguarda le ultime due rilevazioni. Per quanto riguarda l'assistenza di base si evidenzia un ridimensionamento del livello di soddisfazione che torna sui valori del 2003, anche per la ristorazione è possibile evidenziare un leggero calo. Il servizio di fisioterapia cresce in modo sostanziale rispetto al 2005 anche se non arriva ai valori del 2003. Va nuovamente evidenziato come gli scostamenti siano comunque inferiori ai 10 punti, lo scarto che a livello statistico sarebbe effettivamente rilevante.





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. Si evidenzia come alla domanda sulla disponibilità del RTA il 26 % degli intervistati non ha saputo rispondere, anche gli indici relativi al presidio delle attività e all'organizzazione della giornata hanno una percentuale di non risposte significativa.

Gli indicatori si compongono in un indice con punteggio di **57** su **248** rispondenti.

Tabella 11: Indice trasversale 1 Coordinamento e Organizzazione dei Servizi

L'INDICE							
Punteggio	57						
(N)	248						
GLI INDICATORI(valori percentuali)							
	molto	abbastanza	poco	per nulla	totale	(N)	non risponde
Qual è il suo giudizio sulla capacità organizzativa del direttore della casa di riposo ?	77,7%	20,5%	1,8%	0,0%	100,0%	273	1,1%
Quando si è rivolto al Responsabile Tecnico Assistenziale per ottenere informazioni ha ricevuto risposte chiare e comprensibili ?	63,2%	35,3%	1,0%	0,5%	100,0%	204	26,1%
A suo giudizio, le attività sono controllate e presidiate in modo adeguato ?	45,0%	49,1%	5,4%	0,5%	100,0%	222	19,6%
E' soddisfatto di come viene organizzata la giornata nella casa di riposo ?	40,8%	55,0%	3,8%	0,4%	100,0%	238	13,8%

L'indice trasversale 2 (Professionalità e competenza) 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).

Gli indicatori con il numero di molto soddisfatti più elevato riguardano direttore e rapporto amministrativo. In coda invece troviamo la frequenza delle attività proposte dal servizio animazione e l'accompagnamento al momento del pasto del servizio assistenza.

L'indice si attesta su un punteggio di **60**, calcolato su **267** rispondenti.



Tabella 12: *Indice trasversale 2 Professionalità e competenze*

L'INDICE							
Punteggio	60						
(N)	267						
GLI INDICATORI (valori percentuali)							
	molto	abbastanza	poco	per nulla	totale	(N)	non risponde
Qual è il suo giudizio sulla capacità organizzativa del direttore della casa di riposo ?	77,7%	20,5%	1,8%	0,0%	100,0%	273	1,1%
E' soddisfatto di come viene condotto il rapporto amministrativo tra residenza e parente ? (esempio: comunicazioni, pagamento rette, ecc.)	74,2%	23,6%	2,2%	0,0%	100,0%	275	0,4%
Come giudica la cura dell'igiene personale verso il suo congiunto ? (es.: pulito, pettinato, curato nell'aspetto)	60,7%	34,1%	5,2%	0,0%	100,0%	270	2,2%
Rispetto ai problemi sanitari del suo congiunto, il medico ha dimostrato attenzione e tempestività nell'intervenire ?	59,8%	34,3%	4,2%	1,7%	100,0%	239	13,4%
Gli infermieri dimostrano attenzione e tempestività di intervento a fronte di problemi sanitari del suo congiunto ?	59,6%	38,5%	1,9%	0,0%	100,0%	260	5,8%
L'idratazione, ossia il fatto di far bere un anziano frequentemente è un aspetto molto importante. Come giudica la gestione dell'idratazione nel corso della giornata?	58,5%	37,8%	3,3%	0,4%	100,0%	246	10,9%
Il medico della casa di riposo le infonde fiducia e sicurezza ?	58,3%	36,5%	3,5%	1,7%	100,0%	230	16,7%
Gli infermieri infondono fiducia e sicurezza ?	55,4%	43,4%	1,2%	0,0%	100,0%	258	6,5%
E' soddisfatto di come vengono condotte le visite mediche nella struttura ?	55,3%	39,7%	3,5%	1,5%	100,0%	199	27,9%
Gli animatori sono propositivi e riescono e coinvolgere gli ospiti della casa nelle diverse attività ricreative e culturali ?	54,4%	39,5%	4,4%	1,8%	100,0%	228	17,4%
E' soddisfatto del tipo e della frequenza delle attività ricreative e culturali, sia quotidiane che periodiche, che vengono proposte dalla casa di riposo ?	53,2%	40,7%	3,0%	3,0%	100,0%	231	16,3%
Qual è il suo giudizio rispetto all'assistenza che viene fornita nell'alimentazione ? (momento del pasto, anche nel caso di alimentazione forzata)	50,2%	46,2%	3,6%	0,0%	100,0%	247	10,5%

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. La fase di inserimento si rivela quella in cui la cura del rapporto umano sembra arrivare maggiormente ai parenti dei residenti. Leggermente più contenuta è la percezione dello stesso da parte del servizio assistenza.

Questi indicatori si combinano in un indice con punteggio **74**, calcolato su **271** persone.



Tabella 13: Indice trasversale 3 Rapporto Umano

L'INDICE							
Punteggio	74						
(N)	271						
GLI INDICATORI(valori percentuali)							
	molto	abbastanza	poco	per nulla	totale	(N)	non risponde
Il suo congiunto è stato accolto dal personale della residenza con cortesia, attenzione e disponibilità ?	87,2%	12,8%	0,0%	0,0%	100,0%	266	3,6%
Sempre nel primo periodo di ambientamento è soddisfatto della cortesia, attenzione e disponibilità dimostrata dal personale della casa di riposo?	77,3%	22,7%	0,0%	0,0%	100,0%	264	4,3%
Gli animatori dimostrano cortesia, attenzione e disponibilità all'ascolto ?	75,0%	21,6%	1,7%	1,7%	100,0%	236	14,5%
Nei suoi confronti e in quelli del suo congiunto, il medico si comporta con cortesia, attenzione e disponibilità ?	72,3%	25,0%	1,4%	1,4%	100,0%	220	20,3%
Nel loro lavoro, gli infermieri dimostrano cortesia, attenzione e disponibilità verso il suo congiunto ?	70,3%	29,3%	0,4%	0,0%	100,0%	259	6,2%
Il comportamento degli operatori è improntato alla cortesia, attenzione e disponibilità all'aiuto verso il suo congiunto ?	63,3%	34,1%	2,7%	0,0%	100,0%	264	4,3%

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.

L'indice ottenuto da questi indicatori da punteggio **62** ed è calcolato su **259** rispondenti.

Tabella 14: Indice trasversale 4 Informazione e Comunicazione

L'INDICE							
Punteggio	62						
(N)	259						
GLI INDICATORI(valori percentuali)							
	molto	abbastanza	poco	per nulla	totale	(N)	non risponde
Le informazioni che le sono state fornite nel primo periodo di ambientamento (indicativamente il primo mese) sono state chiare e complete ?	71,0%	27,1%	2,0%	0,0%	100,0%	255	7,6%
Quando si è rivolto al Responsabile Tecnico Assistenziale per ottenere informazioni ha ricevuto risposte chiare e comprensibili ?	63,2%	35,3%	1,0%	0,5%	100,0%	204	26,1%
Il medico la informa in modo chiaro e comprensibile sulle condizioni di salute generali del suo congiunto ?	58,1%	30,2%	7,4%	4,2%	100,0%	215	22,1%
Quando pone loro delle domande sull'andamento delle cure prescritte, gli infermieri forniscono informazioni chiare e complete ?	57,4%	37,8%	4,4%	0,4%	100,0%	251	9,1%
Il referente degli operatori socio-assistenziali la informa in modo chiaro e completo sugli aspetti di vita quotidiana del suo congiunto ?	47,8%	44,4%	6,0%	1,7%	100,0%	232	15,9%



L'Indice Trasversale 5 (Personalizzazione dei servizi) Nella rilevazione del 2005 l'indice, che ha composto l'indicatore che restituisce la percezione sulla capacità della RSA di offrire un servizio su misura per il residente, era uno solo. Il questionario del 2007 ha esploso le domande relative in tre indicatori, per agevolare la comprensione del rispondente. Ne risulta un indice pari a **52**; la numerosità dei rispondenti è pari a **252** totali.

Tabella 15: Indice trasversale 5 Personalizzazione del servizio

L'INDICE							
Punteggio	52						
(N)	252						
GLI INDICATORI (valori percentuali)							
	molto	abbastanza	poco	per nulla	totale	(N)	non risponde
L'attività sanitaria e assistenziale realizzata per il residente risponde in modo adeguato alle sue necessità di salute?	55,3%	42,7%	1,6%	0,4%	100,0%	253	8,3%
La vita in struttura è scandita da necessari tempi comuni. Ritiene che le esigenze specifiche del suo congiunto vengano comunque rispettate?	38,0%	56,8%	4,4%	0,8%	100,0%	250	9,1%
Ha la sensazione che le attività proposte dalla RSA rispondano alle specifiche esigenze del suo congiunto?	36,0%	57,7%	5,0%	1,3%	100,0%	239	13,4%

L'Indice Trasversale 6 (Struttura) Si compone di cinque indici. Il livello di soddisfazione rispetto agli aspetti strutturali risulta mediamente soddisfacente. Gli indicatori sotto riportati concorrono alla formazione di un indice con punteggio **64**, calcolato su **274** individui.

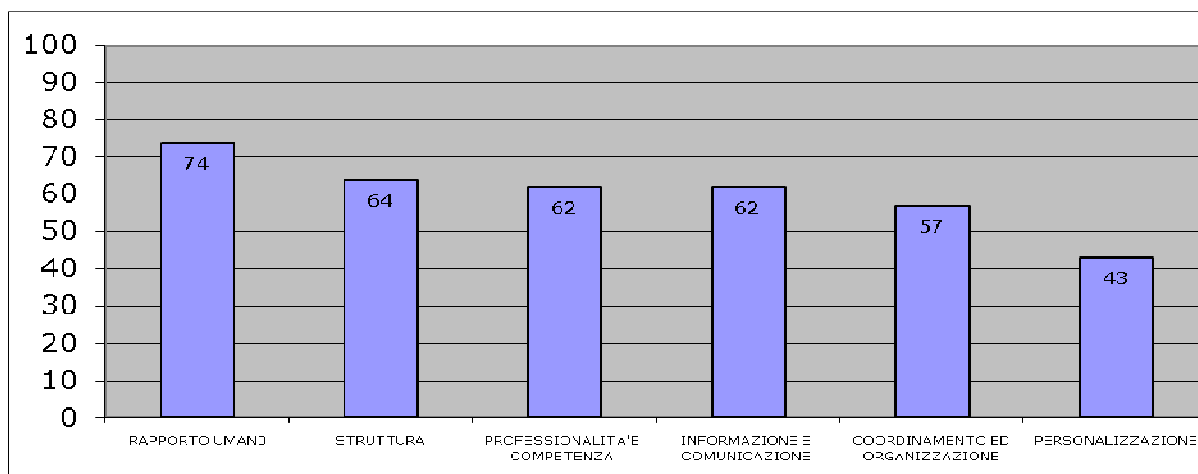
Tabella 16: Indice trasversale 5 Struttura

L'INDICE							
Punteggio	64						
(N)	274						
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 si riposo ? (es.: giardino, vialetti, ecc.)	80,0%	19,3%	0,7%	0,0%	100,0%	270	2,2%
E' soddisfatto rispetto a quanto sia concesso personalizzare la stanza con oggetti personali ?	72,1%	26,4%	1,4%	0,0%	100,0%	276	0,0%
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.)	63,0%	32,2%	4,0%	0,7%	100,0%	276	0,0%
E' soddisfatto della disponibilità complessiva di attrezzature di tipo medico, infermieristico e di fisioterapia disponibili all'interno della casa di riposo ?	60,5%	38,2%	0,9%	0,4%	100,0%	233	15,6%
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.)	45,1%	48,5%	6,3%	0,0%	100,0%	268	2,9%



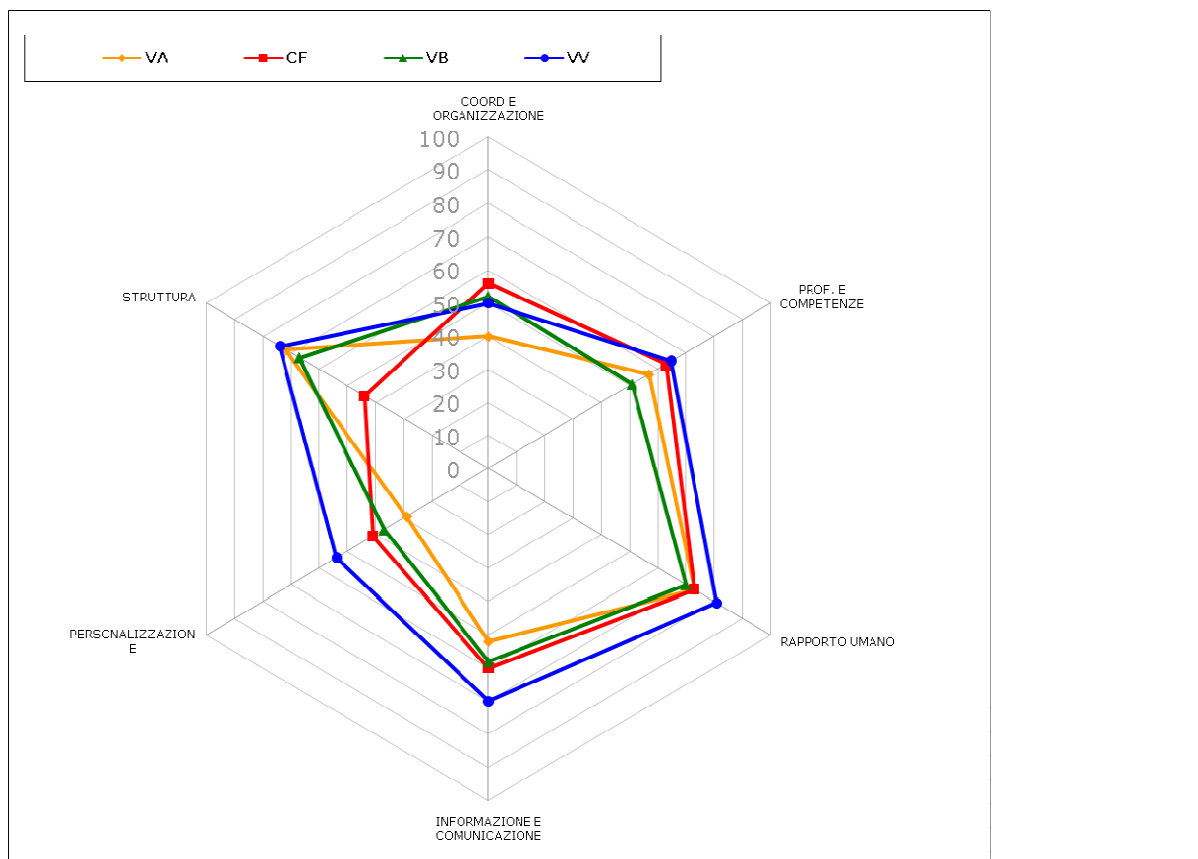
4.2.2 L'analisi degli indici trasversali

Nel grafico successivo 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 (74). Struttura, professionalità e informazione si attestano su valori centrali, resta ad un livello decisamente più contenuto il dato relativo alla personalizzazione del servizio.



4.2.3 Confronto tra RSA

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

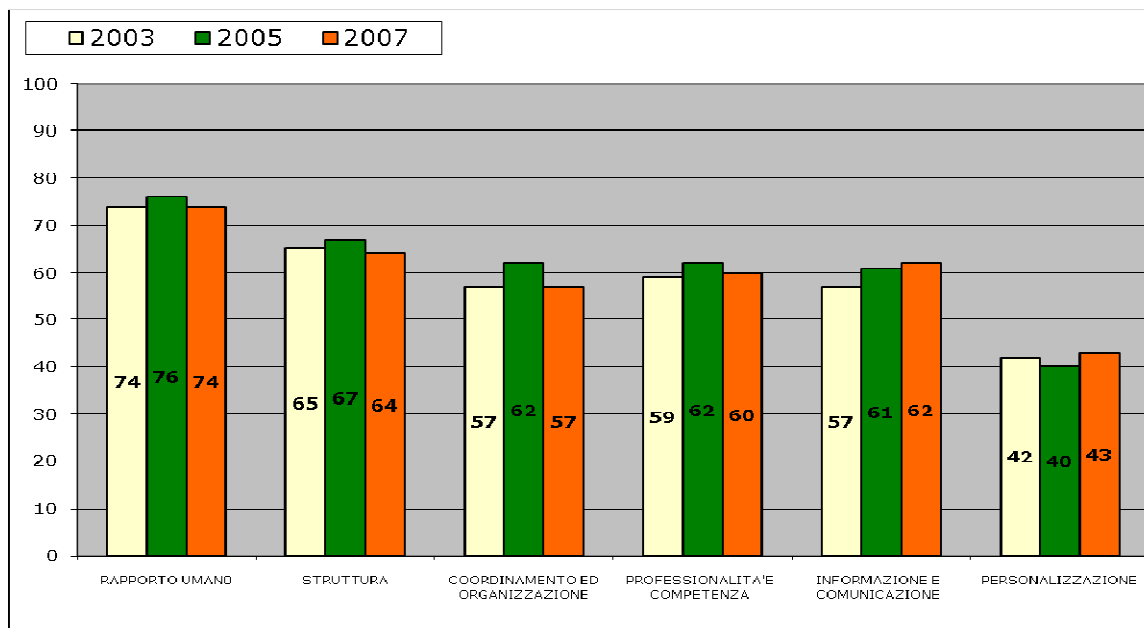




L’RSA la cui percezione ha ottenuto i livelli più elevati è per quasi tutti gli indici trasversali la Residenza Via Veneto, solo per l’aspetto del coordinamento e dell’organizzazione ad eccellere è Casa Famiglia.

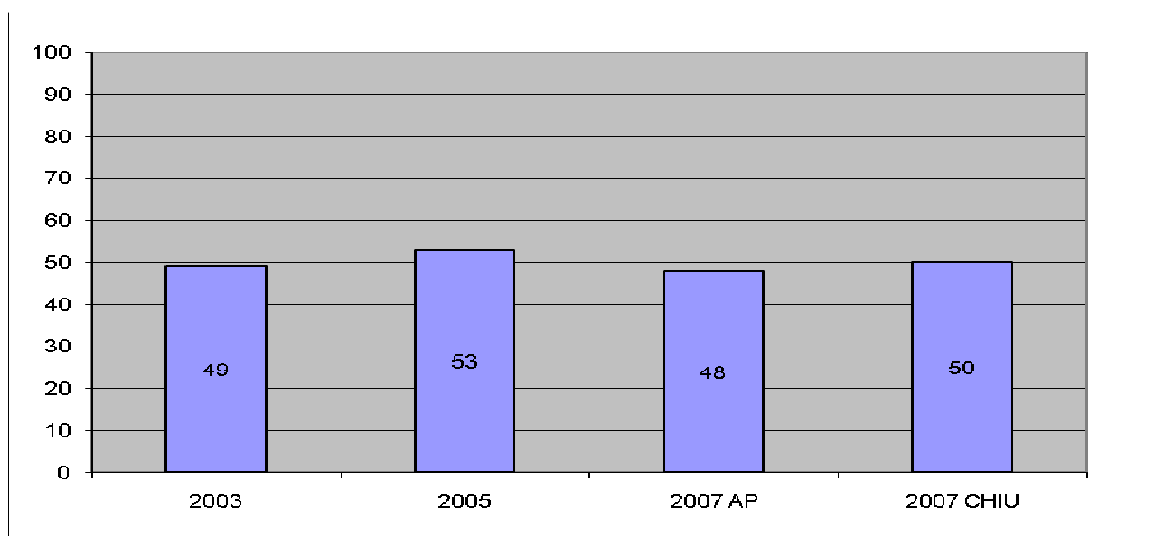
4.2.4 Confronto con gli indici trasversali della precedente rilevazione

Gli indici rispettano, nel confronto fra rilevazioni, una certa stabilità: quattro dei sei indici trasversali hanno, nel 2007, subito un leggero calo. L’indice personalizzazione è cresciuto di tre punti rispetto al 2005: l’esplosione in tre domande che aveva lo scopo di agevolare i rispondenti nella comprensione dell’elemento da valutare, non ha prodotto un accrescimento del risultato particolarmente significativo.



4.2.5 Gli indici generali

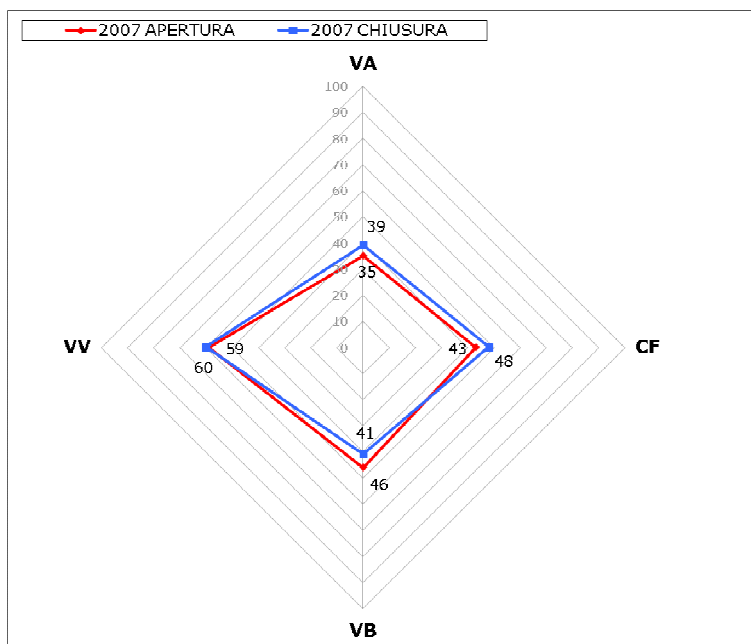
In apertura di questionario agli intervistati è stato chiesto di esprimere un giudizio complessivo sulla qualità dei servizi forniti dalla residenza. Nella rilevazione del 2007 si è poi aggiunta una domanda in chiusura che indagasse ancora la soddisfazione generale ma dopo aver espresso un parere sulle singole componenti del servizio e quindi in una fase di maggior consapevolezza del rispondente.



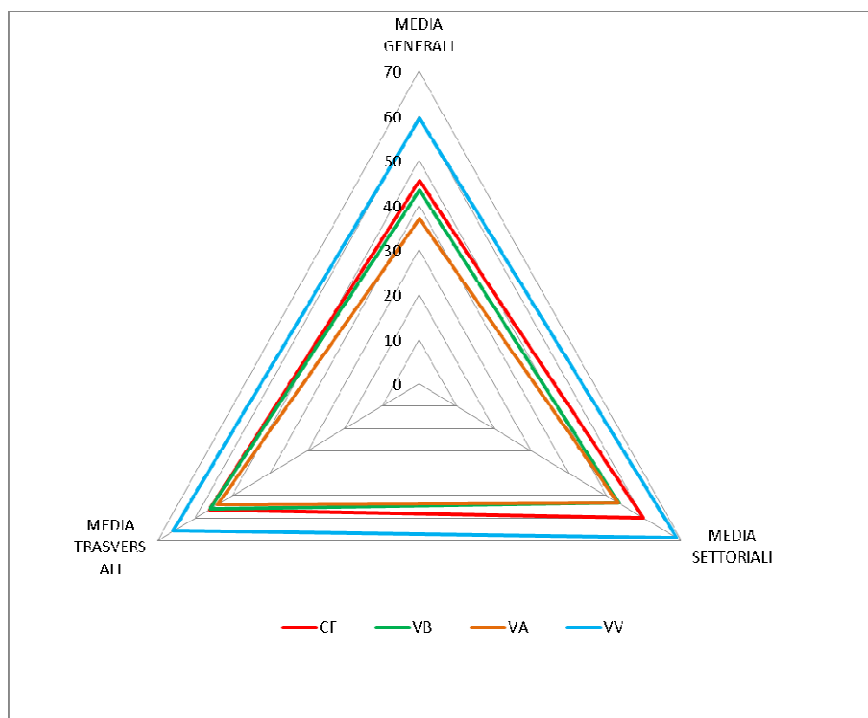


Si rileva che lo scarto fra la domanda in apertura e quella di chiusura è presente (+2) ma non è particolarmente rilevante: questo fa concludere che la risposta impulsiva e quella ragionata di fatto non si discostano particolarmente, il parere degli intervistati rimane coerente.

Di seguito si riportano i risultati ottenuti dalle singole RSA: il trend di leggero miglioramento fra la domanda in apertura e in chiusura di questionario è rispettato in tre RSA su quattro; il caso di Villa Belfonte si differenzia e oltretutto con un -5.



Di seguito, come nei rapporti di ricerca precedenti, 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.

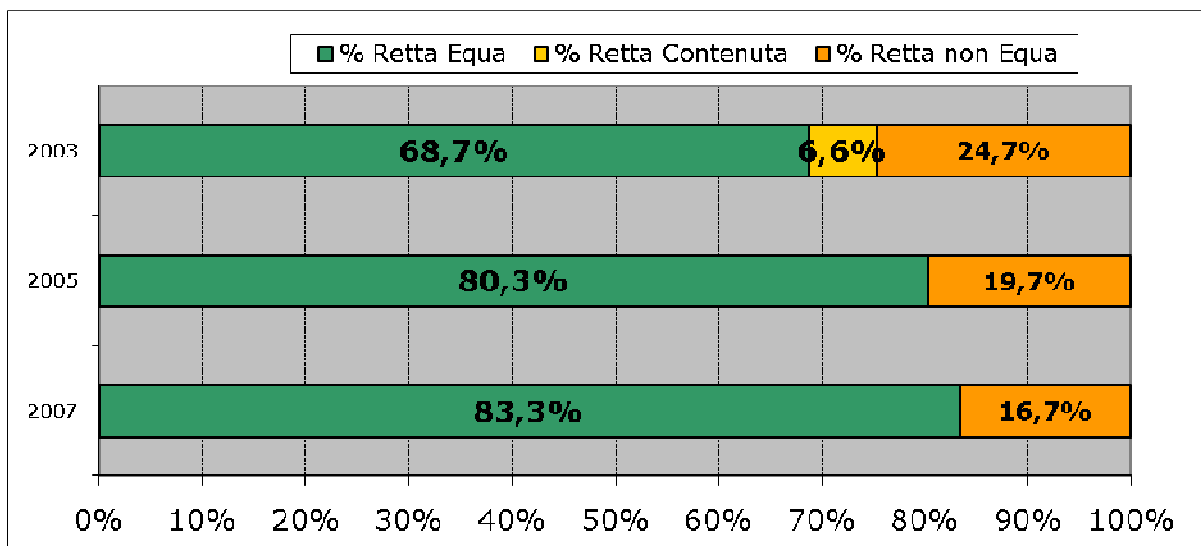




La rappresentazione grafica restituisce in modo immediato come presso l’RSA di Via Vento la soddisfazione media sia più elevata che altrove. Per quanto riguarda le altre tre strutture gli esiti sono abbastanza coerenti tra loro.

4.2.6 Il Rapporto Qualità/Prezzo

La penultima 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’83,3 % 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 negli anni precedenti : la percentuale di coloro che ritengono la retta non equa è ulteriormente diminuita.



5. 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** che la lega al residente? Il residente è un suo:

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 2 volte alla settimana 1 volta ogni due settimane
1 volta al mese Più raramente

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



6.

1. Le chiediamo di esprimere una VALUTAZIONE GENERALE sui servizi della RSA						
		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 <u>complessivamente</u> la qualità dei servizi forniti dalla casa di riposo.					

2. Le chiediamo di esprimere una VALUTAZIONE SULLA PERSONALIZZAZIONE dei servizi della RSA						
		Molto soddisf.	Abbast. soddisf.	Poco soddisf.	Per nulla soddisf.	Non risponde
2.1	L'attività sanitaria e assistenziale realizzata per il residente risponde in modo adeguato alle sue necessità di salute?					
2.2	Ha la sensazione che le attività proposte dalla RSA rispondano alle specifiche esigenze del suo congiunto?					
2.3	La vita in struttura è scandita da necessari tempi comuni. Ritiene che le esigenze specifiche del suo congiunto vengano comunemente rispettate?					

7. ASPETTI SOCIO-ASSISTENZIALI E SANITARI

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

4. Le chiediamo di esprimere un giudizio sul SERVIZIO MEDICO della RSA in base alla sua esperienza						
		Molto soddisf.	Abbast. soddisf.	Poco soddisf.	Per nulla soddisf.	Non risponde
4.1	Il medico della RSA le infonde <u>fiducia e sicurezza</u> ?					
4.2	Rispetto ai problemi sanitari del suo congiunto, il medico ha dimostrato <u>attenzione e tempestività</u> nell'intervenire?					
4.3	E' soddisfatto di come vengono condotte le visite mediche nella struttura?					
4.4	Il medico la <u>informa in modo chiaro e comprensibile</u> sulle condizioni di salute generali del suo congiunto?					
4.5	Nei suoi confronti e in quelli del suo congiunto, il medico si comporta con <u>cortesia, attenzione e disponibilità</u> ?					



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

6. Le chiediamo di esprimere un giudizio sul SERVIZIO DI ASSISTENZA DI BASE (OPERATORI ALL'ASSISTENZA) in base alla sua esperienza						
		Molto soddisf.	Abbast. soddisf.	Poco soddisf.	Per nulla soddisf.	Non risponde
6.1	Come giudica la <u>cura dell'igiene personale</u> verso il suo congiunto? (es.: <i>pulito, pettinato, curato nell'aspetto</i>)					
6.2	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>)					
6.3	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?					
6.4	Il referente degli operatori socio-assistenziali la <u>informa in modo chiaro e completo</u> sugli aspetti di vita quotidiana del suo congiunto?					
6.5	Il comportamento degli operatori è improntato <u>alla cortesìa, attenzione e disponibilità all'aiuto</u> verso il suo congiunto?					

7. Le chiediamo di esprimere un giudizio sul SERVIZIO DI ANIMAZIONE (attività ricreative, sociali e culturali)						
		Molto soddisf.	Abbast. soddisf.	Poco soddisf.	Per nulla soddisf.	Non risponde
7.1	Gli animatori sono <u>propositivi e riescono e coinvolgere</u> gli ospiti della casa nelle diverse attività ricreative e culturali?					
7.2	E' soddisfatto del tipo e della <u>frequenza delle attività</u> ricreative e culturali, sia quotidiane che periodiche, che vengono proposte dalla RSA?					
7.3	Gli animatori dimostrano <u>cortesìa, attenzione e disponibilità all'ascolto</u> ?					
7.4	E' soddisfatto del <u>rapporto individuale</u> che gli animatori hanno instaurato con il suo congiunto?					

8. Nel caso in cui abbia usufruito del SERVIZIO DI FISIOTERAPIA le chiediamo di esprimere un giudizio						
		Molto soddisf.	Abbast. soddisf.	Poco soddisf.	Per nulla soddisf.	Non risponde
8.1	Il fisioterapista ha dimostrato <u>attenzione e tempestività</u> nell'intervenire a fronte di problemi specifici del suo congiunto?					
8.2	E' soddisfatto dell' <u>efficacia</u> che le <u>sedute di fisioterapia</u> hanno avuto sulla salute del suo congiunto?					



8.3	E' soddisfatto del <u>numero e degli di interventi</u> di fisioterapia a cui il suo congiunto si è sottoposto?					
8.4	Il fisioterapista si è dimostrato <u>cortese e disponibile</u> nei confronti del suo congiunto?					

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

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

SERVIZI DI CARATTERE ALBERGHIERO E CARATTERISTICHE DELLA STRUTTURA

10. Le chiediamo di esprimere un giudizio su alcuni aspetti relativi all'ALIMENTAZIONE del suo congiunto

		Molto soddisf.	Abbast. soddisf.	Poco soddisf.	Per nulla soddisf.	Non risponde
10.1	Come giudica la <u>qualità degli alimenti</u> che vengono utilizzati all'interno della residenza?					
10.2	Quale è il suo giudizio sulle modalità di <u>preparazione del cibo?</u> (es.: <i>poco/troppo condito, troppo freddo/caldo, ecc.</i>)					
10.3	E' soddisfatto di come la <u>dieta</u> viene <u>personalizzata</u> a fronte di specifiche esigenze del suo congiunto?					

11. 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

		Molto soddisf.	Abbast. soddisf.	Poco soddisf.	Per nulla soddisf.	Non risponde
11.1	Qual è il suo giudizio sulla <u>pulizia e l'ordine delle stanze</u> degli ospiti?					
11.2	Qual è il suo giudizio sulla <u>pulizia e l'ordine negli spazi e servizi igienici comuni?</u> (es.: <i>atrio, corridoi, salette, ...</i>)					
11.3	E' soddisfatto del <u>servizio di lavanderia e guardaroba</u> fornito dalla RSA?					
11.4	Qual è il suo giudizio sul <u>servizio di estetista?</u>					
11.5	Qual è il suo giudizio sul <u>servizio di parrucchiera?</u>					
11.6	E' soddisfatto dei <u>servizi religiosi</u> che sono forniti all'interno della RSA? (es.: <i>frequenza e orari messe, celebrazioni festività, ...</i>)					
11.7	Qual è il suo giudizio sulla capacità del <u>personale al ricevimento (segreteria/portineria)</u> di fornire informazioni adeguate in modo cortese?					



11.8	Il <u>servizio di ricevimento (portineria)</u> nei giorni di sabato e domenica è adeguato?					
11.9	Qual è il suo giudizio sulla <u>capacità organizzativa del direttore</u> della RSA?					
11.10	E' soddisfatto di come viene condotto il <u>rapporto amministrativo</u> tra RSA e parente? (es.: comunicazioni, pagamento rette, ecc.)					

12. 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
12.1	Le camere sono adeguate alle esigenze degli ospiti ? (nr. letti per stanza, dimensione, posizione, bagni in camera, dotazione di attrezzature sanitarie, ecc.)					
12.2	E' soddisfatto rispetto a quanto sia concesso <u>personalizzare la stanza con oggetti personali</u> ?					
12.3	Qual è il suo giudizio sul livello di funzionalità degli <u>spazi comuni</u> ? (es.: atrio, sale salette, servizi igienici comuni, collocazione dei servizi ai piani, ecc.)					
12.4	Come giudica la cura che viene dedicata agli <u>spazi esterni</u> della RSA ? (es.: giardino, vialetti, ecc.)					
12.5	E' soddisfatto della disponibilità complessiva di <u>attrezzature di tipo medico, infermieristico, assistenziale e di fisioterapia</u> disponibili all'interno della RSA?					

13. Le chiediamo di ripensare complessivamente ai servizi erogati dalla RSA al suo utente e di esprimere un giudizio sul RAPPORTO QUALITÀ /PREZZO

13.1	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
------	---	----	----

14. Le chiediamo di esprimere una VALUTAZIONE CONCLUSIVA sui servizi della RSA

		Molto soddisf.	Abbast. soddisf.	Poco soddisf.	Per nulla soddisf.	Non risponde
14.1	Rispetto alle valutazioni fino a qui espresse, quale giudizio complessivo dà al servizio erogato in struttura?					

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.