



**Azienda pubblica di Servizi alla Persona  
Cordenonese "Arcobaleno"**

**RELAZIONE CONCLUSIVA DELLA  
RILEVAZIONE DEL GRADO DI  
SODDISFAZIONE DEGLI OSPITI E DEI  
FAMILIARI, RISPETTO AI SERVIZI DELLA  
RESIDENZA PER ANZIANI  
ANNO 2010**

**A.S.P. Cordenonese "Arcobaleno"** – via Cervel, 68 - 33084 Cordenons (PN) – C.F. 80001590936 – P.IVA 00220010938

Tel. 0434 930440 – Fax 0434 580334 - Sito Internet [www.casadiriposocordenons.it](http://www.casadiriposocordenons.it)

Responsabile del Procedimento: dott. Gilberto Macaluso – interno 12 – e mail: [info@aspcordenonese.191.it](mailto:info@aspcordenonese.191.it)

## **INTRODUZIONE**

Durante il mese di ottobre 2010 è stata effettuata la rilevazione annuale del grado di soddisfazione percepita nei confronti dei servizi offerti dall' A.S.P. Cordenonese "ARCOBALENO", attraverso la somministrazione di questionari sia ai familiari, sia agli ospiti.

## **IL QUESTIONARIO**

Sono state create due versioni di uno stesso strumento: una dedicata agli ospiti e l'altra dedicata ai familiari. Le due versioni sono uguali per la maggior parte delle aree esaminate, mentre differiscono per alcuni aspetti specifici di pertinenza o solo dei familiari o solo degli ospiti.

### **Questionario - versione familiari**

La versione dedicata ai familiari comprende le seguenti aree di indagine:

1. informazioni generali sul familiare
2. dati generali dell'ospite
3. soddisfazione percepita rispetto la gestione, i servizi, e la qualità dell'assistenza
4. soddisfazione verso i pasti
5. soddisfazione rispetto agli ambienti
6. soddisfazione riguardo gli orari di visita
7. soddisfazione complessiva
8. valutazioni conclusive

La soddisfazione percepita per ogni area d'indagine è stata misurata attraverso due modalità di risposta:

per alcuni item è stata utilizzata una scala da 1 a 5 dove:

- 1= per nulla soddisfatto;
- 2= poco soddisfatto;
- 3= sono indeciso;
- 4= abbastanza soddisfatto;
- 5= molto soddisfatto;

per alcuni item è stata utilizzata la modalità di risposta SI – NO.

Oltre alle aree di indagine sono state effettuate alcune domande per valutare:

- se la suddivisione in nuclei ha apportato dei miglioramenti o meno alla qualità dell'assistenza;
- l'interesse verso incontri informativi e di discussione;
- l'interesse a partecipare a progetti finalizzati a migliorare la qualità di vita degli ospiti;
- l'ambiente e le relazioni all'interno della residenza;
- l'utilità di aver eletto il rappresentante dei famigliari;
- immagine della casa di riposo;
- l'organizzazione di soggiorni estivi.

### **Questionario – versione ospiti**

La versione dedicata agli ospiti è composta dalle seguenti aree di indagine:

1. dati generali dell'ospite
2. soddisfazione percepita verso i servizi offerti e la qualità dell'assistenza
3. soddisfazione verso i pasti
4. soddisfazione verso gli ambienti
5. soddisfazione verso servizi accessori (telefono, tv, ecc)
6. soddisfazione verso gli orari di visita
7. soddisfazione complessiva
8. valutazioni conclusive

La soddisfazione percepita per ogni area d'indagine è stata misurata attraverso due modalità di risposta:

per alcuni item è stata utilizzata una scala da 1 a 5 dove: 1= per nulla soddisfatto; 2= poco soddisfatto; 3= sono indeciso; 4= abbastanza soddisfatto; 5= molto soddisfatto;

per alcuni item è stata utilizzata la modalità di risposta SI – NO.

Sono state inoltre effettuate alcune domande per valutare:

- se la suddivisione in nuclei abbia apportato dei miglioramenti nella qualità dell'assistenza;
- l'organizzazione di soggiorni estivi;
- immagine della casa di riposo.

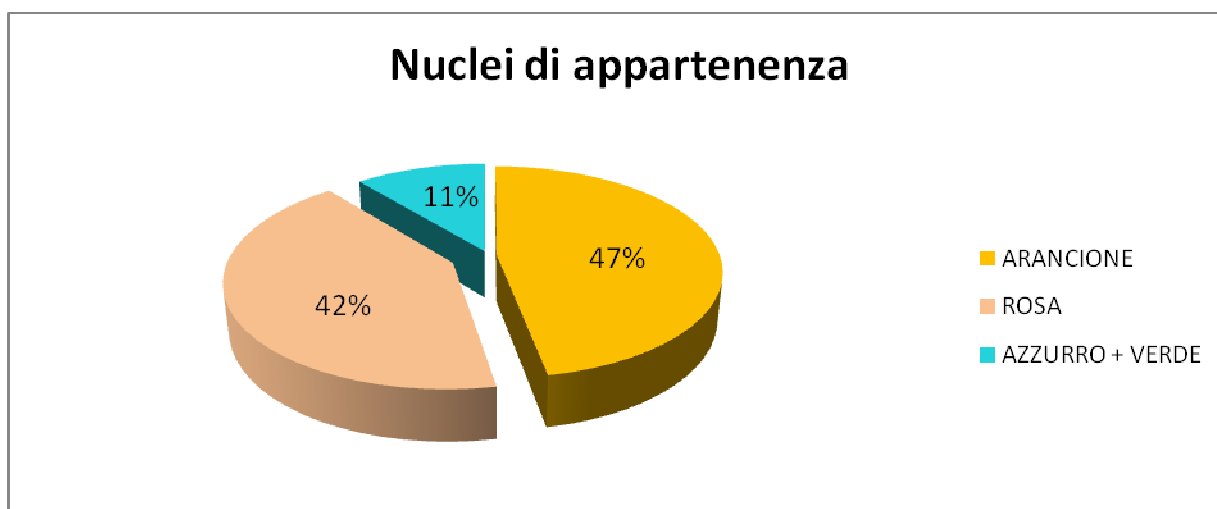
## RISULTATI RELATIVI AGLI OSPITI

### Caratteristiche del campione

Il campione degli ospiti è composto da 19 soggetti, di cui 2 maschi e 17 femmine; il 73% degli ospiti rientra in un range di età tra gli 81-90 anni, mentre un 26% rientra in un range di età tra i 71-80 anni.

Il 52% degli ospiti intervistati vive nella Residenza da più di 4 anni, il 26% da più di 2 anni, il 15% da 6 mesi a 2 anni, mentre solo una persona vive all'interno della struttura da meno di 6 mesi.

Come mostra il grafico seguente, il 47% degli ospiti appartiene al nucleo ARANCIONE, il 42% al nucleo ROSA e 11% si suddivide tra i nuclei AZZURRO e VERDE, mentre non è stato intervistato nessun ospite appartenente al nucleo GIALLO.



### **1. Soddisfazione percepita verso i servizi offerti e qualità dell'assistenza**

Per quanto riguarda quest'area di indagine si rileva una buona soddisfazione generale rispetto ai servizi offerti.

E' stata calcolata la media delle risposte fornite da tutti gli ospiti per ciascuna area. Come si può vedere dal grafico sottostante, gli ospiti hanno espresso un giudizio di gradimento – per tutte le aree – con punteggi medi compresi fra il 4 (abbastanza soddisfatto) e il 5 (molto soddisfatto).

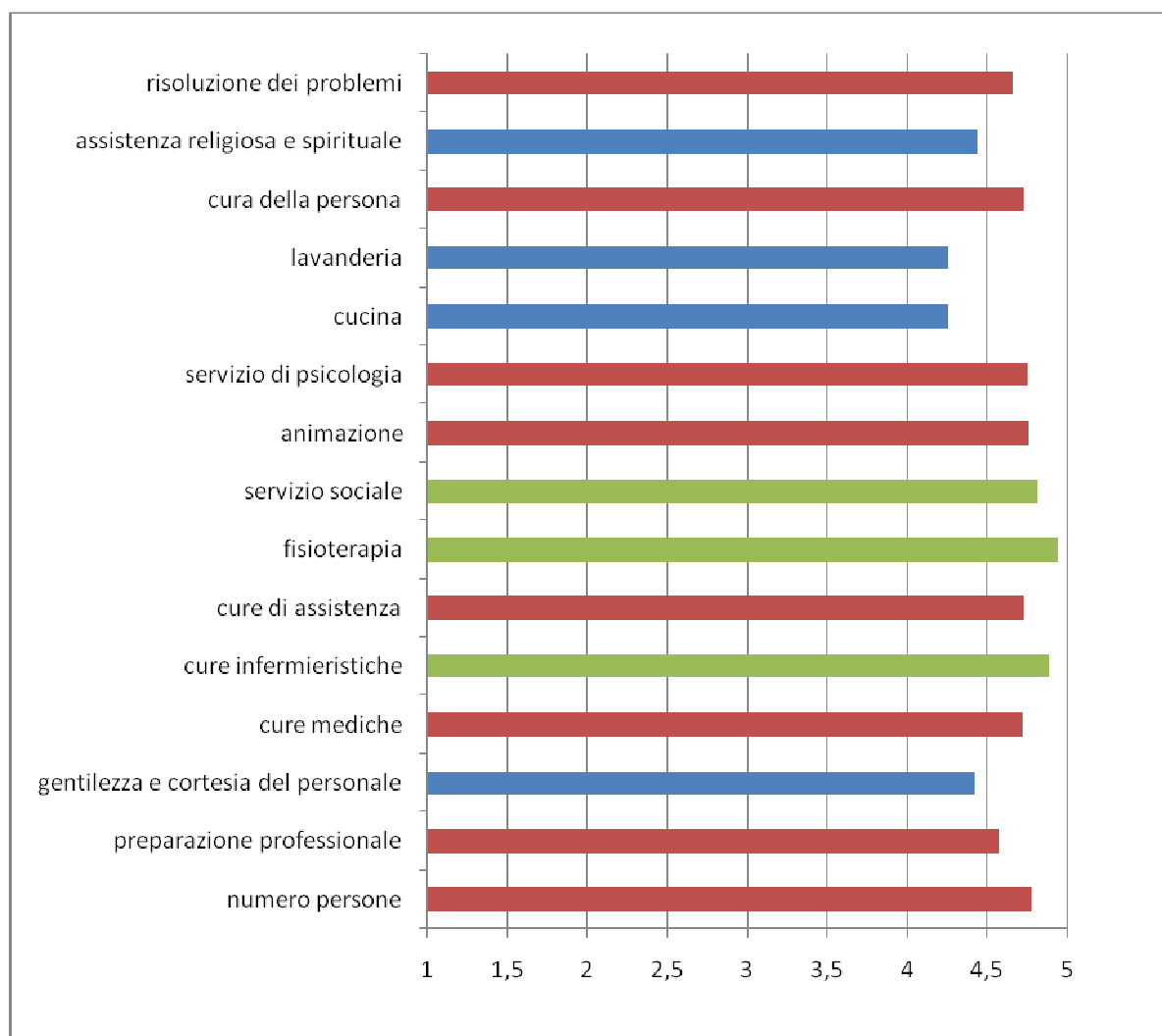
Nonostante i punteggi medi siano elevati, le aree “meno gradite” sono risultate essere le seguenti:

- gentilezza e cortesia del personale (M = 4.42)
- cucina (M = 4.26)
- lavanderia (M = 4.26)
- assistenza religiosa e spirituale (M = 4.44)

Le aree che invece risultano maggiormente gradite sono:

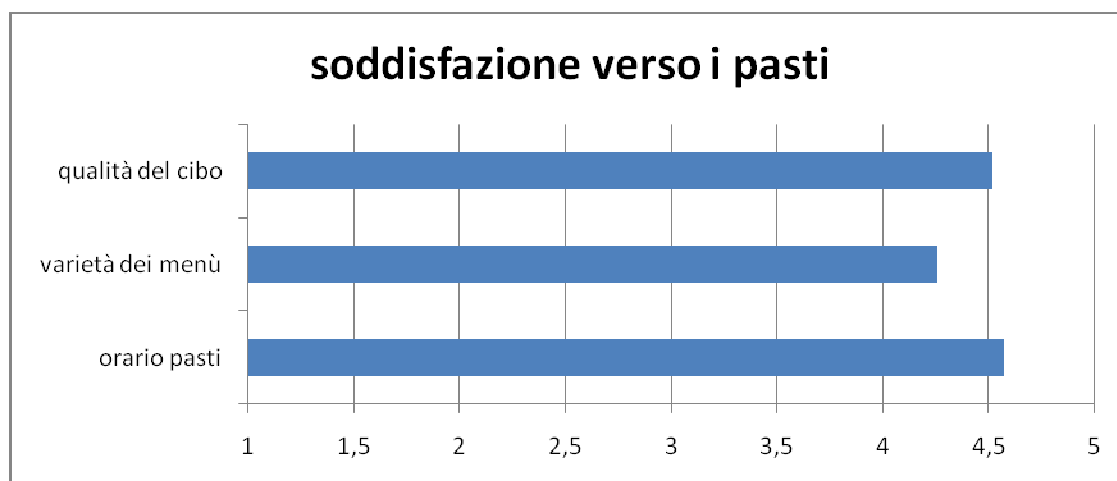
- Cure infermieristiche (M = 4.89)
- Fisioterapia (M = 4.96)
- Servizio sociale (M = 4.82)

### Soddisfazione verso i servizi e assistenza



## 2. Soddisfazione verso i pasti

Per quest'area di indagine si è rilevato un indice di gradimento generale positivo con una media dei punteggi abbastanza elevata (4.45). Come mostrato dal grafico sottostante l'area "meno gradita" è risultata essere quella della "varietà dei menù" (M = 4.26).



## 3. Soddisfazione rispetto agli ambienti

Per quanto riguarda quest'area d'indagine tutti gli ospiti intervistati ritengono che gli spazi destinati all'uso comune (salone, sala da pranzo, salotto TV, corridoi ecc) siano sufficienti; inoltre si rileva un grado generale di soddisfazione piuttosto elevato con punteggi compresi tra il 4 (abbastanza soddisfatto) e 5 (molto soddisfatto) con una media totale di 4.61.

## 4. Soddisfazione rispetto ai servizi accessori

Anche per quanto riguarda quest'area d'indagine si rileva in media un buon grado di soddisfazione generale (M = 4.66)

## 5. Orari di visita della struttura

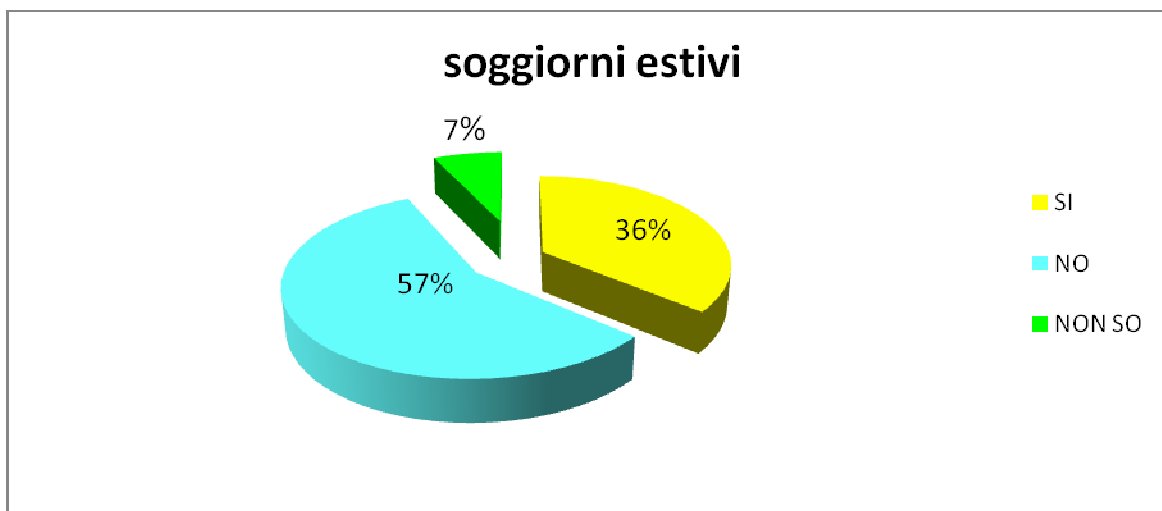
In quest'area si rileva un indice di soddisfazione piuttosto elevato (M = 4.73).

## 6. Soddisfazione complessiva

Complessivamente gli ospiti si ritengono pienamente soddisfatti delle cure che ricevono all'interno della Residenza (M = 4.84).

## 7. Soggiorni estivi

Come mostra il grafico sottostante il 57% degli intervistati non è interessato ai soggiorni estivi, mentre il 36% sarebbe interessato all'organizzazione di tali avvenimenti, in particolare al mare (85%); soltanto un intervistato ha risposto "non so".



## 8. Immagine della casa di riposo

A questa domanda hanno risposto 11 intervistati su 19, i quali descrivono la Residenza come:

- Una bella casa (5)
- Una casa di riposo buona e accogliente (3)
- Come casa mia (1)
- Un albergo a 5\* (1)
- Una prigione (1)

## 9. Valutazioni conclusive

In conclusione, su un totale di 19 ospiti intervistati:

- 9 si sentono accuditi, sereni e più tranquilli da quando risiedono in struttura;
- 7 non hanno espresso giudizio né positivo né negativo;
- 1 persona si sente come prima di entrare nella Residenza,
- 1 si sente "prigioniero", mentre una persona non risponde;

- 9 ritengono “molto soddisfacente” la permanenza in struttura;
- 9 ritengono “abbastanza soddisfacente” la permanenza in struttura;
- 1 ritiene “poco soddisfacente” la permanenza in struttura;
- 3 persone sono state ricoverate presso altre strutture e per una di loro la qualità delle prestazioni della Residenza è “decisamente migliore”, mentre per le altre 2 risulta essere “uguale”.
- 18 intervistati consiglierebbero la Residenza ad un amico/conoscente, mentre 1 no.

## **Suggerimenti**

Alcuni ospiti hanno espresso i seguenti suggerimenti:

“Alcune assistenti dovrebbero migliorare il loro atteggiamento nei nostri confronti e non comandare, alcune sembrano dei comandanti!”

“Mi piacerebbe che venisse anticipato l’orario delle colazioni”

“Sarebbe più comodo se ognuno di noi avesse una camera singola”.

## **RISULTATI RELATIVI AI FAMILIARI**

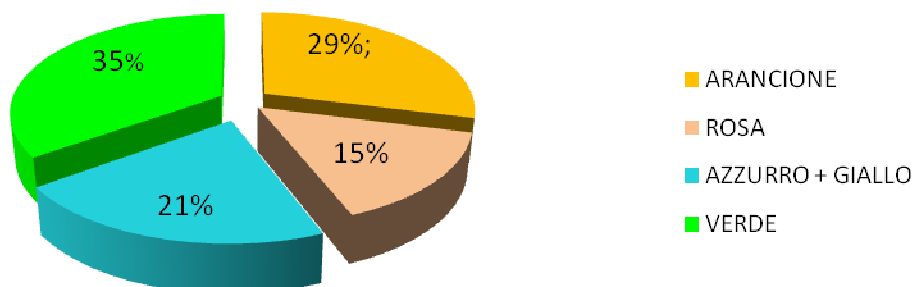
### **Caratteristiche del campione**

Il campione dei familiari è composto da 51 questionari, pari al 45% di quelli spediti; il 54% dei soggetti che hanno compilato il questionario risultano essere i figli degli ospiti, il 25% fratelli/sorelle o nipoti, mentre il 21% rientra nelle altre categorie (coniuge, nuora/genero, amici, altro).

Come mostra il grafico seguente, il 29% dei familiari hanno il proprio caro che risiede nel nucleo ARANCIONE, il 15% nel nucleo ROSA, il 35% nel nucleo VERDE ed il 21% si suddivide tra il nucleo AZZURRO e il nucleo GIALLO.



## Nuclei di appartenenza



### Modalità di analisi dei dati

I dati sono stati analizzati per avere sia un indice globale di soddisfazione percepita dai familiari per ciascuna area, sia un indice di soddisfazione percepita per ciascuna area all'interno dei diversi nuclei.

### **CALCOLO DELLE MEDIE TOTALI – indice globale del grado di soddisfazione percepito dai familiari.**

#### **1. Soddisfazione percepita rispetto la gestione, i servizi e la qualità dell'assistenza.**

Per quanto riguarda quest'area di indagine, in media i familiari si ritengono "abbastanza soddisfatti" dei servizi offerti dalla Residenza (M = 4.04).

In generale le aree meno gradite ai familiari sono risultate le seguenti:

- numero del personale d'assistenza (M = 3.27)
- risoluzione dei problemi da parte della struttura (M = 3.47)

Le aree invece maggiormente gradite sono le seguenti:

- ufficio cortesia (M = 4.62)
- cure infermieristiche (M = 4.32)

## **2. Soddisfazione verso i pasti**

In generale anche per quest'area i familiari si ritengono "abbastanza soddisfatti" (M = 4.16).

## **3. Soddisfazione verso gli ambienti**

Per quanto riguarda quest'area d'indagine i familiari si ritengono in generale "abbastanza soddisfatti" (M = 4.30); l'unica area che risulta meno gradita rispetto alle altre è il "rispetto della privacy" (M = 3.98).

## **4. Soddisfazione complessiva**

In generale i familiari si ritengono complessivamente "abbastanza soddisfatti" del modo in cui la Residenza si prende cura dei loro cari (M = 4.02).

## **CALCOLO DELLE MEDIE PER NUCLEO – indice del grado di soddisfazione percepito dai familiari per ciascun nucleo.**

### **NUCLEO ARANCIONE**

#### **1a. Soddisfazione percepita rispetto la gestione, i servizi e la qualità dell'assistenza.**

Per quanto riguarda quest'area di indagine i familiari si ritengono in media "abbastanza soddisfatti", con punteggi medi che oscillano tra il 3 = sono incerto e il 4 = abbastanza soddisfatto.

Come si può vedere dal grafico sottostante le aree meno gradite sono le seguenti:

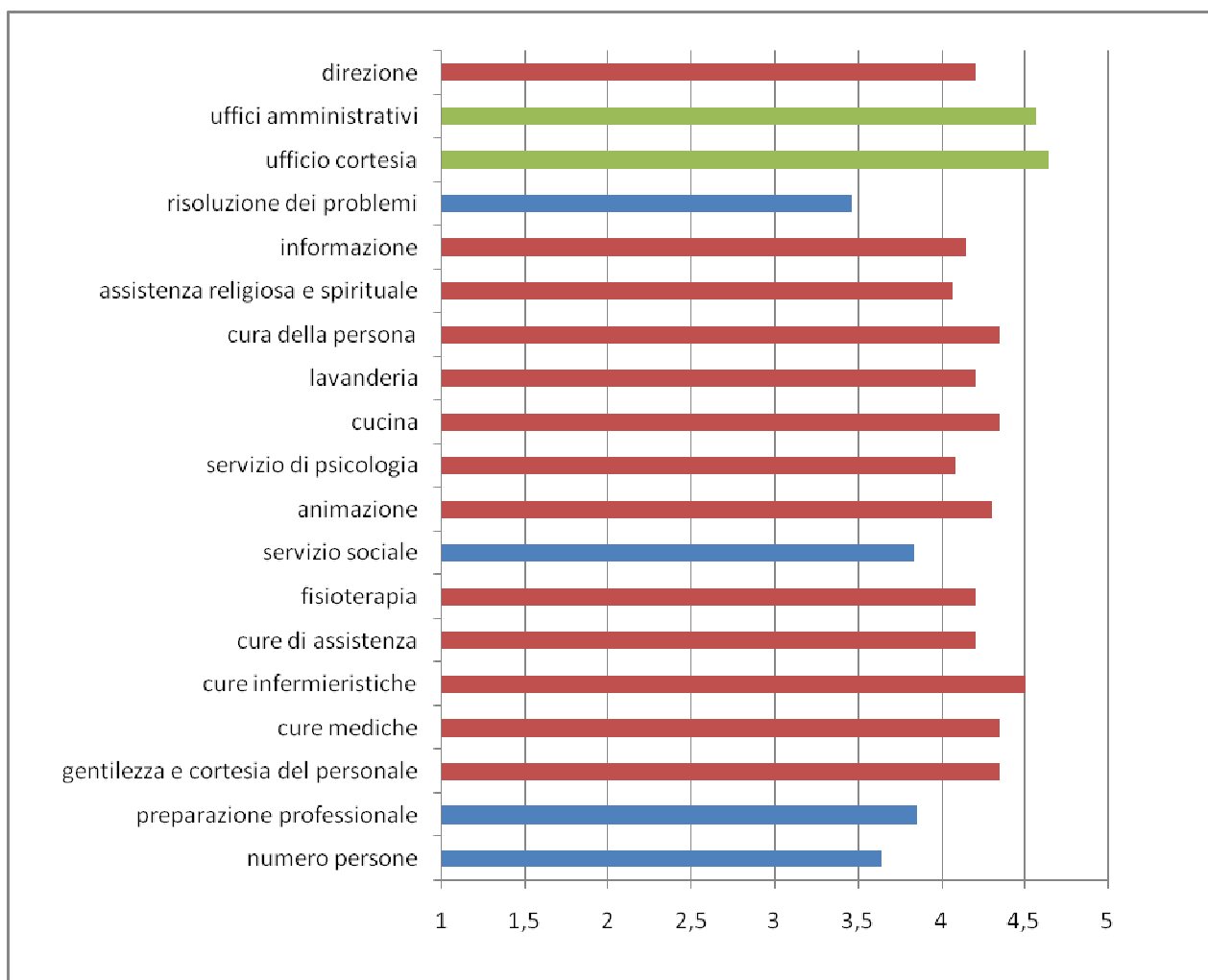
- numero del personale di assistenza (M = 3.64)
- preparazione professionale del personale (M = 3.85)
- servizio sociale (M = 3.84)
- risoluzione dei problemi da parte della struttura (M = 3.46)

Mentre le aree maggiormente gradite risultano essere:

- uffici amministrativi (M = 4.57)

- ufficio cortesia (M = 4.64)

### **soddisfazione percepita rispetto alla qualità dell'assistenza**



### **2a. Soddisfazione verso i pasti**

I familiari degli ospiti residenti nel nucleo ARANCIONE si ritengono in media “abbastanza soddisfatti” sia dell’orario dei pasti sia della varietà dei menù (M = 4.07).

### **3a. Soddisfazione verso gli ambienti**

Per quest’area d’indagine i familiari degli ospiti del nucleo ARANCIONE si ritengono in media “abbastanza soddisfatti” (M = 4.35).

### **4a. Soddisfazione complessiva**

Anche per quest'area i familiari si ritengono in media "abbastanza soddisfatti" delle cure che i loro cari ricevono in struttura.

### **NUCLEO VERDE**

#### **1b. Soddisfazione percepita rispetto la gestione, i servizi e la qualità dell'assistenza.**

Per quanto riguarda quest'area di indagine i familiari si ritengono in media "abbastanza soddisfatti", con punteggi medi che oscillano tra il 3 = sono incerto e il 4 = abbastanza soddisfatto.

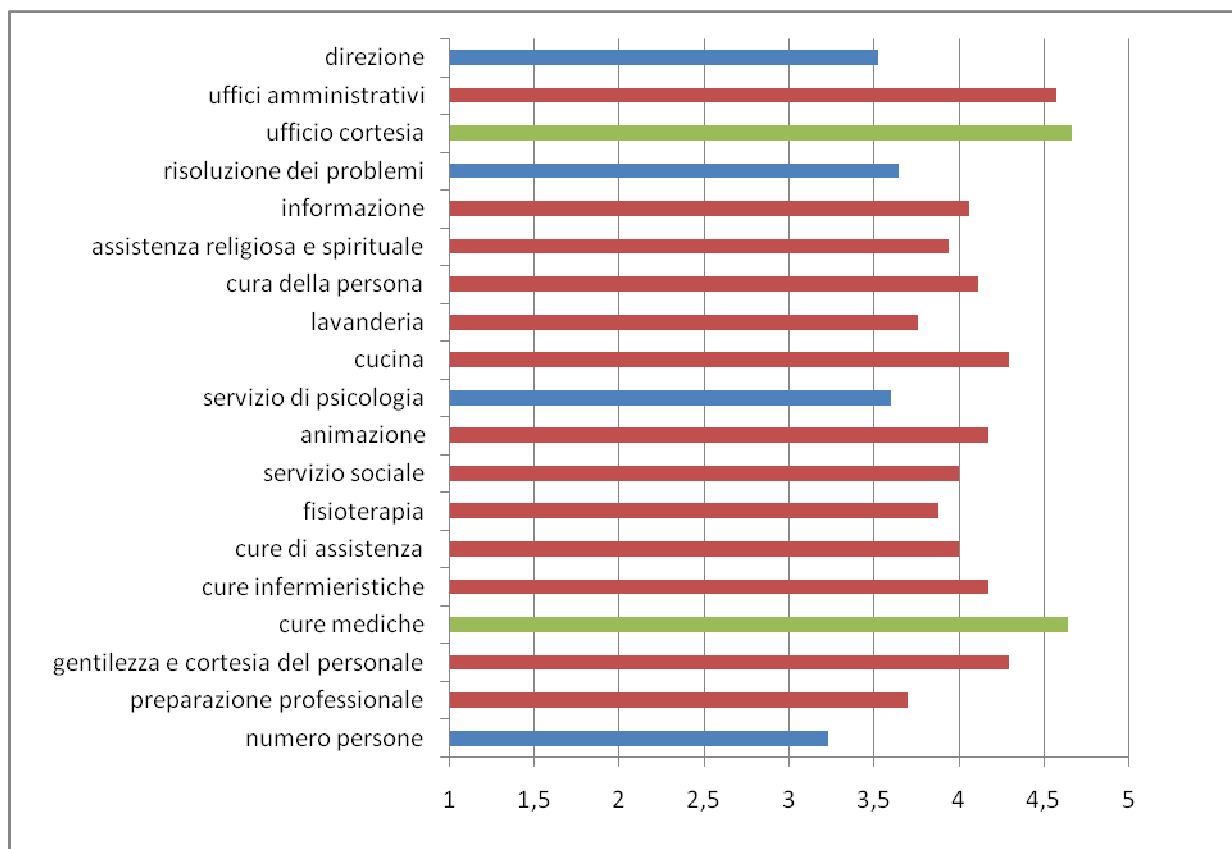
Come si può vedere dal grafico sottostante le aree meno gradite sono le seguenti:

- numero del personale di assistenza (M = 3.23)
- amministrazione e direzione (M = 3.52)
- servizio di psicologia (M = 3.60)
- risoluzione dei problemi da parte della struttura (M = 3.64)

Mentre le aree maggiormente gradite risultano essere:

- cure mediche (M = 4.64)
- ufficio cortesia (M = 4.66)

#### **soddisfazione percepita rispetto alla qualità dell'assistenza**



## 2a. Soddisfazione verso i pasti

I familiari degli ospiti residenti nel nucleo VERDE si ritengono in media “abbastanza soddisfatti” sia dell’orario dei pasti sia della varietà dei menù (M = 4.26).

## 3a. Soddisfazione verso gli ambienti

Per quest’area d’indagine i familiari degli ospiti del nucleo VERDE si ritengono in media “abbastanza soddisfatti” (M = 4.26).

## 4a. Soddisfazione complessiva

Anche per quest’area i familiari si ritengono in media “indecisi” riguardo al grado di soddisfazione rispetto delle cure che i loro cari ricevono in struttura (M = 3.76).

## NUCLEO ROSA

### 1c. Soddisfazione percepita rispetto la gestione, i servizi e la qualità dell’assistenza.

Per quanto riguarda quest'area di indagine i familiari si ritengono in media "abbastanza soddisfatti", con punteggi medi che oscillano tra il 3 = sono incerto e il 4 = abbastanza soddisfatto.

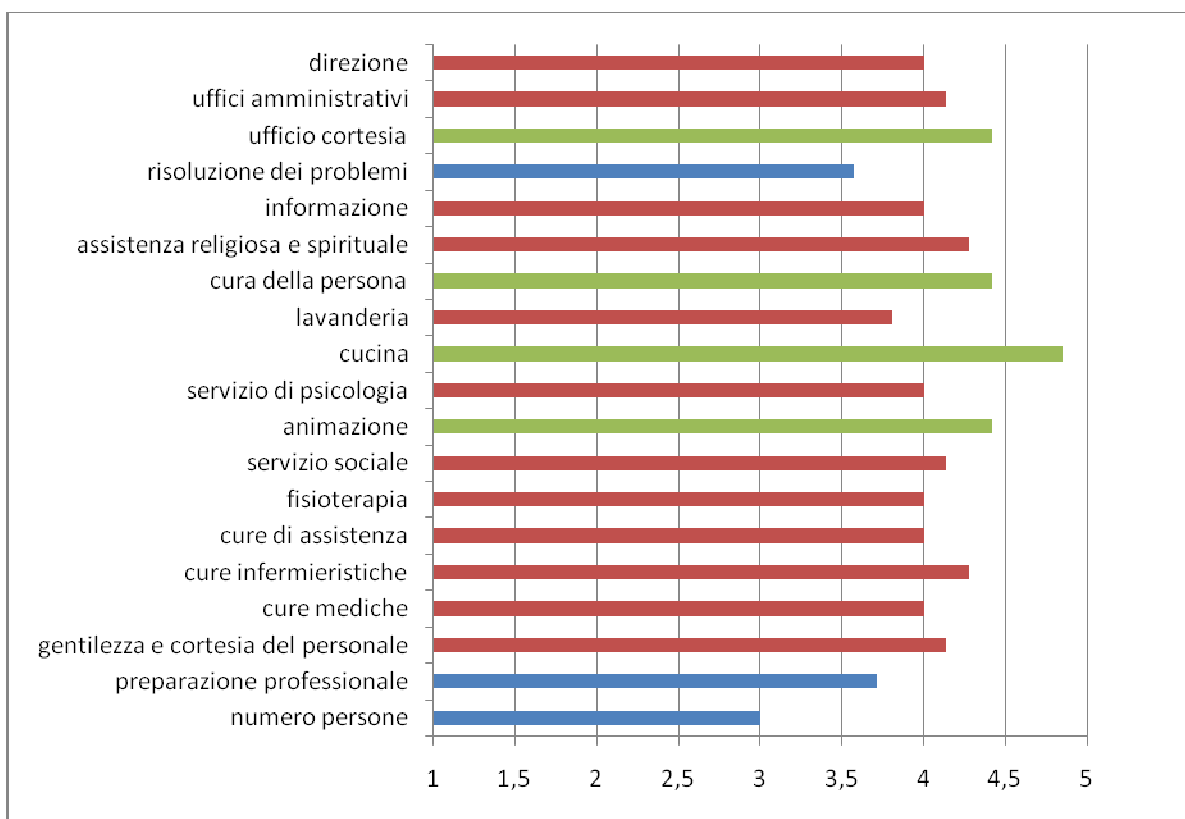
Come si può vedere dal grafico sottostante le aree meno gradite sono le seguenti:

- numero del personale di assistenza (M = 3)
- preparazione professionale del personale (M = 3.71)
- risoluzione dei problemi da parte della struttura (M = 3.57)

Mentre le aree maggiormente gradite risultano essere:

- cucina (M = 4.85)
- ufficio cortesia (M = 4.42)
- servizio di animazione (M = 4.42)
- cura della persona (M = 4.42)

### **soddisfazione percepita rispetto alla qualità dell'assistenza**



## **2c. Soddisfazione verso i pasti**

I familiari degli ospiti residenti nel nucleo ROSA si ritengono in media “indecisi” rispetto all’orario dei pasti (M = 3.71) e “abbastanza soddisfatti” rispetto alla varietà dei menù (M = 4.14).

## **3c. Soddisfazione verso gli ambienti**

Per quest’area d’indagine i familiari degli ospiti del nucleo ROSA si ritengono in media “abbastanza soddisfatti” (M = 4.13).

## **4c. Soddisfazione complessiva**

Anche per quest’area i familiari si ritengono in media “abbastanza soddisfatti” delle cure che i loro cari ricevono in struttura (M = 4.28).

## **NUCLEI AZZURRO E GIALLO**

### **1d. Soddisfazione percepita rispetto la gestione, i servizi e la qualità dell’assistenza.**

Per quanto riguarda quest’area di indagine i familiari si ritengono in media “abbastanza soddisfatti”, con punteggi medi che oscillano tra il 3 = sono incerto e il 4 = abbastanza soddisfatto.

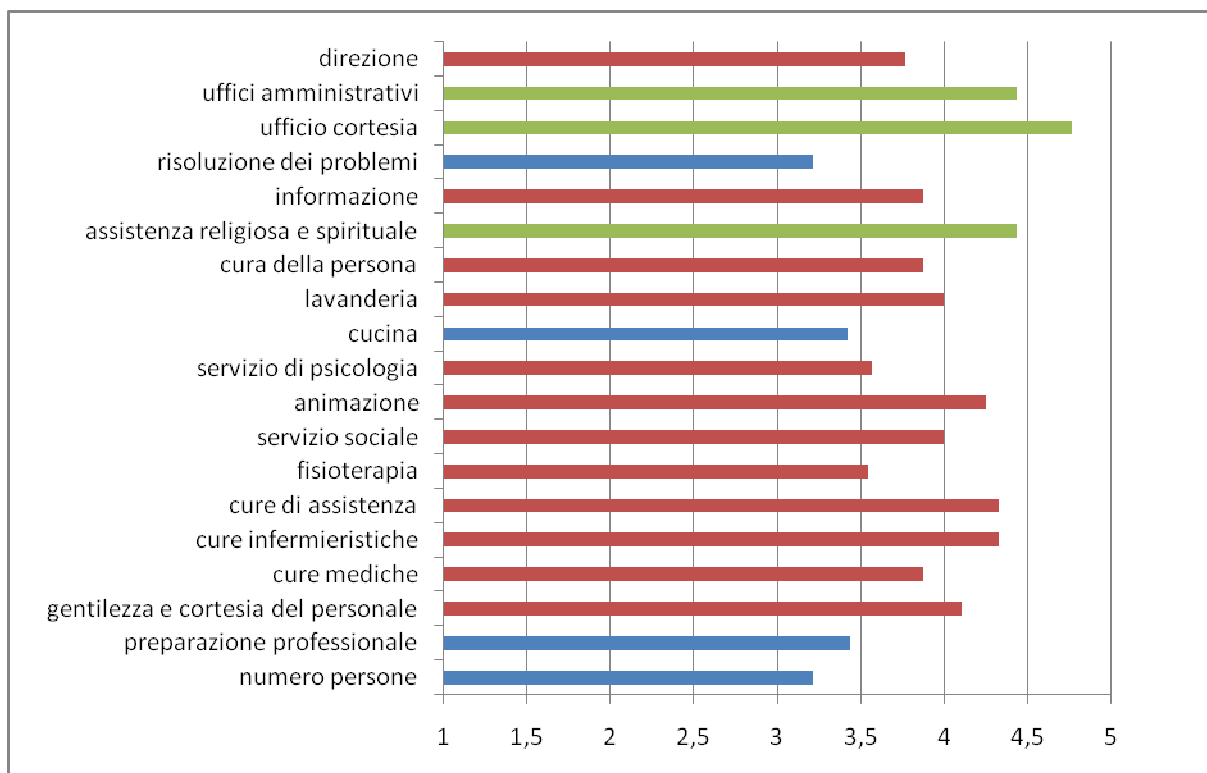
Come si può vedere dal grafico sottostante le aree meno gradite sono le seguenti:

- numero del personale di assistenza (M = 3.22)
- preparazione professionale del personale (M = 3.44)
- cucina (M = 3.42)
- risoluzione dei problemi da parte della struttura (M = 3.22)

Mentre le aree maggiormente gradite risultano essere:

- uffici amministrativi (M = 4.44)
- ufficio cortesia (M = 4.77)
- assistenza religiosa-spirituale (M = 4.44)

### **soddisfazione percepita rispetto alla qualità dell’assistenza**



## 2d. Soddisfazione verso i pasti

I familiari degli ospiti residenti nei nuclei AZZURRO e GIALLO si ritengono in media “abbastanza soddisfatti” sia dell’orario dei pasti sia della varietà dei menù (M = 4.43).

## 3d. Soddisfazione verso gli ambienti

Per quest’area d’indagine i familiari degli ospiti dei nuclei AZZURRO e GIALLO si ritengono in media “abbastanza soddisfatti” (M = 4.46).

## 4a. Soddisfazione complessiva

Anche per quest’area i familiari si ritengono in media tra “incerti” e “abbastanza soddisfatti” delle cure che i loro cari ricevono in struttura (M = 3.77).

L’80% dei familiari con i propri cari già residenti in struttura quando è avvenuta la suddivisione dei nuclei ritiene che tale soluzione abbia contribuito a migliorare la qualità dell’assistenza.



## **6. Incontri informativi e di discussione**

Su 51 familiari, 23 si ritengono interessati a partecipare ad incontri informativi e di discussione, 10 non si ritengono interessati, 11 non sanno e 2 non hanno risposto.

In particolare gli argomenti maggiormente richiesti sono stati i seguenti:

- Relazione e comunicazione con la persona affetta da demenza – consigli pratici;
- Modalità di collaborazione con i servizi della struttura;
- Gestione dell'alimentazione – consigli pratici.

## **7. Progetti finalizzati al miglioramento della qualità di vita dell'ospite**

Su 51 familiari, 23 si ritengono interessati a partecipare a progetti finalizzati al miglioramento della qualità di vita degli ospiti, 16 non si ritengono interessati mentre 12 non rispondono.

## **8. Soddisfazione spazi destinati all'uso comune**

Su 51 familiari, 38 ritengono sufficienti gli spazi destinati all'uso comune, 4 non li ritengono sufficienti e 7 non rispondono.

Gli spazi da migliorare sono risultati essere la sala da pranzo e il salotto TV.

## **9. Soddisfazione verso gli orari di visita**

Su 51 familiari, 38 si ritengono soddisfatti degli orari di visita della struttura, 8 non sono soddisfatti, mentre 5 non rispondono.

## **10. Immagine della struttura**

I familiari hanno dato le seguenti immagini della struttura:

- Casa famiglia (21 persone)
- Albergo (5 persone)
- Ospedale (5 persone)
- Altro (casa di cura, "vecchia casa di riposo", struttura familiare, clinica privata: 6 persone)

Il restante dei soggetti non ha risposto.

## **11. Ambienti e relazioni**

Circa il 90% dei familiari che hanno risposto al questionario ritengono che gli ambienti e le relazioni all'interno della struttura siano "accoglienti, familiari e cordiali", mentre una piccola percentuale li percepisce come "distaccati"; il 2-3% circa non risponde.

## **12. Rappresentante dei familiari**

Su 51 familiari, 24 ritengono che eleggere un loro rappresentante sia stato "molto" utile, 12 "abbastanza" utile, 5 "non molto" utile, 4 "per niente" utile, il restante non risponde.

## **13. Soggiorni estivi**

Circa il 60% dei familiari è interessato all'organizzazione di soggiorni estivi per gli ospiti, di cui il 70% al mare, il 20% in montagna e il restante ha risposto "Altro".

## **14. Valutazioni conclusive**

In conclusione

- il 59% dei familiari percepisce il proprio caro come "sereno e tranquillo", il 24% lo percepisce come "molto solo e inquieto", 8% lo percepisce "come prima", mentre il 9% non risponde;
- il 27% dei familiari ha avuto il proprio caro ricoverato in altre strutture e di questi il 35% ritiene la Residenza "migliore", il 21% la ritiene "decisamente migliore", il 7% la ritiene "uguale", un altro 7% la ritiene "peggiore" ed il restante non risponde.
- su 51 familiari, 49 la consiglierebbe la struttura ad un amico o conoscente, 1 no, 1 non risponde.

### **Suggerimenti dei familiari**

- "Io modificarei gli orari di visita al mattino, magari anticipandoli alle 9.00"
- "Cambiare più spesso la varietà dei menù"
- "Specificherei maggiormente se ci sono dei cambiamenti negli orari"
- "Aumenterei il numero di operatori"

- “Mi piacerebbe che l’ufficio cortesia stesse aperto più ore”
- “Farei più attenzione alla selezione del personale di assistenza”
- “Il personale di assistenza deve capire e sapere meglio l’italiano”.