



RSA "Mazza" - Pizzighettone

Risultati questionari rivolti ai familiari/caregivers

Tassi di partecipazione

Sono stati distribuiti/spediti nr. 93 Questionari.
I questionari ritornati sono stati nr. 35, con un tasso di risposta assestato al 38%.

Come è possibile vedere dallo schema di fianco, la percentuale di risposta si è differenziata nei diversi reparti, mettendo in evidenza due "blocchi":

- Reparto Arancione, Verde e Giallo, con percentuali di risposta sopra il 40%;
- Reparto Azzurro e Blu, sotto il 30%.

RSA MAZZA - Q DISTRIBUITI/RICEVUTI			
NUCLEO	Q DISTRIBUITI	Q RICEVUTI	%
ARANCIONE	15	7	47%
VERDE	22	10	45%
GIALLO	19	8	42%
AZZURRO	14	4	29%
BLU	23	6	26%
TOTALE	93	35	38%

Profilo socio-anagrafico dei rispondenti

Lo schema di fianco riporta le caratteristiche socio-anagrafiche dei Familiari/caregiver che hanno restituito il Questionario.

L'analisi dei dati socio-anagrafici non presenta sorprese dal punto di vista delle caratteristiche "tipiche" del familiare di RSA.

Rispetto al Genere, com'è noto, la popolazione femminile si conferma nettamente preponderante, anche se comincia ad essere consistente la percentuale di caregivers di sesso maschile (31%) segno forse di un lieve cambiamento della cultura della cura nel nostro Paese.

La quasi totalità dei caregivers che hanno risposto sono i figli degli Ospiti ricoverati in struttura (71%), gran parte di essi sono ancora in fascia di età lavorativa (69%) e vengono a trovare il proprio caro "più di una volta la settimana" (77%).

RSA MAZZA - DATI SOCIO ANAGRAFICI FAMILIARI						
GENERE	VA	%	PARENTELA	VA	%	
Donna	16	46%	Coniuge/convivente	1	3%	
Uomo	11	31%	Figlio/Figlia	25	71%	
NR	8	23%	Genero/nuora	1	3%	
TOTALE	35	100%	Fratello/Sorella	0	0%	
			Nipote	3	9%	
			Amico/conoscente	0	0%	
			Altro	2	6%	
			NR	3	9%	
			TOTALE	35	100%	
ETA'	VA	%	RICOVERO DA	VA	%	
Fino a 30 anni	0	0%	Meno di 1 anno	12	34%	
Da 31 a 65 anni	24	69%	Da 1 a 3 anni	12	34%	
Oltre 65 anni	9	26%	Da 3 a 5 anni	6	17%	
NR	2	6%	Più di 5 anni	3	9%	
TOTALE	35	100%	NR	2	6%	
			TOTALE	35	100%	
RESIDENZA	VA	%	FREQUENZA VISITA	VA	%	
San Bassano	0	0%	Alcune volte la sett.	27	77%	
Provincia CR	17	49%	Sab/Dom/ Festivi	3	9%	
Altra provincia	9	26%	Alcune volte al mese	2	6%	
NR	9	26%	Alcune volte all'anno	0	0%	
TOTALE	35	100%	NR	3	9%	
			TOTALE	35	100%	
Altra provincia						
3 Lodi						
2 Piacenza						

Fondazione "Istituto Carlo Vismara - Giovanni De Petri" onlus

Servizi Accreditati di Assistenza, Riabilitazione e Cura

La maggior parte di coloro che hanno risposto hanno il proprio caro ricoverato da meno di 3 anni (70% se sommiamo le due percentuali di "meno di 1 anno" e "da 1 a tre anni").

Si conferma che il bacino di utenza privilegiato è la provincia di Cremona (60%) anche se un consistente 26% proviene da fuori provincia (Lodi e piacenza più altre non indicate) (purtroppo quasi nessuno ha precisato quale).

Una delle domande (la nr. 38) era mirata a sapere come i familiari sono venuti a conoscenza dell'esistenza dell'Istituto.

A fianco è illustrato come si sono distribuite le risposte. Si conferma il "passaparola" come strumento più efficace di conoscenza della Fondazione.

Il 31% dei familiari è venuto a conoscenza dell'Istituto da amici o conoscenti che hanno avuto un familiare ricoverato presso la Fondazione.

Il 23% da amici o conoscenti che non necessariamente hanno avuto una diretta esperienza di utilizzo dei servizi.

Come è venuto a conoscenza dell'Istituto Vismara?

	VA	%
MdF	3	9%
Ospedale	1	3%
Case di cura/cliniche	1	3%
Servizi Sociali	2	6%
Amici/conoscenti	8	23%
Amici/conoscenti che...	11	31%
Internet/TV/Giornali	0	0%
Altro	2	6%
NR	7	20%
TOTALE	35	100%

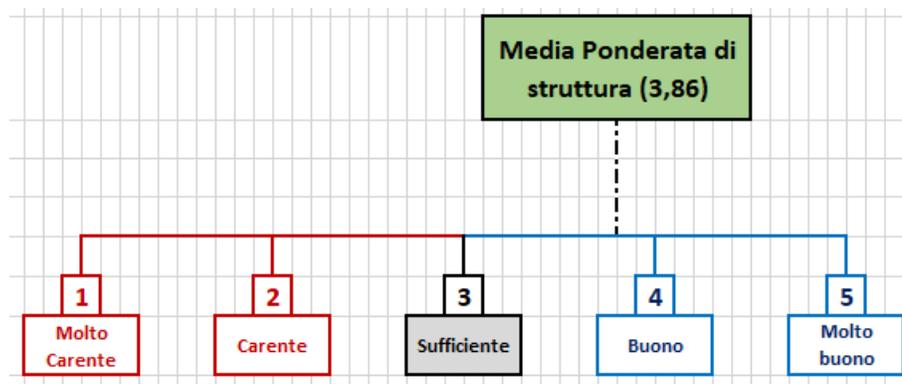
Rispetto alla sede di San Bassano, i MdF risultano soggetti invianti (9%) ed anche i Servizi Sociali (6%).

Risultati generali

Passiamo ora all'analisi dei risultati generali, ovvero dati dalla somma di tutte le risposte date dai familiari alla stessa domanda.

Come risultato complessivo, in un range da 1 a 5 la media ponderata delle risposte di tutta la struttura si assesta ad un punteggio di **3,86** quindi tra molto vicino al punteggio "4=buono"

Nello schema sottostante è rappresentando graficamente il livello di punteggio raggiunto dalla struttura pensando ad un continuum che collega il valore più basso (1=molto carente) a quello più elevato (5=molto buono):



Fondazione "Istituto Carlo Vismara - Giovanni De Petri" onlus

Servizi Accreditati di Assistenza, Riabilitazione e Cura

Con le considerazioni già esposte in precedenza, andiamo ad illustrare i risultati della RSA "Mazza" nelle singole aree tematiche.
consultazione dei dati.

ANALISI DEI RISULTATI GENERALI

Come detto, il valore di riferimento per valutare la maggiore/minore positività degli stessi è la **Media Ponderata di struttura, collocata a 3,86**.

Per Sono state calcolate anche le Medie Ponderate per ciascuna singola Area Tematica che vengono esposte in una Tabella riassuntiva, per essere poi riprese nell'analisi delle singole Aree.

Area Qualità dell'Informazione	Area Ingresso nel 2023	Area qualità delle cure, dell'assistenza delle relazioni, della vita in RSA	Area Qualità del servizio Alberghiero	Area Servizio di Front Office	Valutazione complessiva del servizio fornito
3.74	3.95	3.86	3.83	3.97	3.73

Alcune di esse si collocano sopra la Media Ponderata di struttura (in blu), altre sotto (in rosso).
Come è possibile vedere, tutte le aree presentano medie ponderate molto vicine alla media Ponderata generale dalla quale si discostano per pochi centesimi.

Area: QUALITA' DELLE INFORMAZIONI

Domande da 1 a 3 - Me.Pond. di Area: 3.74

L'area si trova un po' sotto la media generale di struttura, senza grandi differenze tra i singoli item.

MAZZA	QUALITA' DELLE INFO		
	1	2	3
La possibilità di avere informazioni chiare e complete nel momento in cui le servono?			
La qualità delle informazioni ricevute sullo stato di salute del suo congiunto?			
Il grado di coinvolgimento nella vita del suo congiunto?			
NR RECORD VALIDI	35	35	32
VALUTAZIONE MEDIA	3,74	3,74	3,72
ME POND AREA	3,74		

Fondazione "Istituto Carlo Vismara - Giovanni De Petri" onlus
Servizi Accreditati di Assistenza, Riabilitazione e Cura

Area: INGRESSO NEL 2023

Domande da 4 a 6 – Med.Pond. di Area: 3,95

Queste domande erano specificatamente rivolte a coloro che erano entrati in RSA durante l'anno 2023.

Come è possibile vedere, coloro che sono entrati nel 2023 si ritengono molto soddisfatti delle informazioni contenute nei documenti ufficiali della Fondazione, nei giorni imminenti l'ingresso in Reparto e appena successivi, con una media ponderata di area superiore a quella di struttura.

Particolarmente apprezzato il percorso di accoglienza in reparto, con un punteggio di 4.05.

MAZZA	INGRESSO NEL 2023		
	4	5	6
	La qualità delle informazioni contenute nella Carta dei Servizi e nella Carta di Accoglienza del Reparto?		
Come valuta la qualità delle informazioni ricevute dalla Sua famiglia e dal Suo congiunto all'ingresso in RSA nei giorni precedenti e appena successivi al ricovero? Il momento dell'accoglienza e l'accompagnamento del Suo congiunto all'ambientamento in struttura?			
NR RECORD VALIDI	22	19	22
VALUTAZIONE MEDIA	3,91	4,05	3,91
ME POND AREA	3,95		

Area: QUALITA' DELLE CURE, DELL'ASSISTENZA, DELLE RELAZIONI, DELLA VITA IN RSA
Domande dalla 7 alla 24 – Me.Pond. di Area: 3,86

Questa parte del questionario rappresenta senza dubbio il cuore della rilevazione. Vediamo i risultati complessivi:

MAZZA	QUALITA' DELLE CURE, DELL'ASSISTENZA, DELLE RELAZIONI, DELLA VITA IN RSA															
	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	19	20	22	23	24
Assistenza medica																
Assistenza infermieristica																
Cure igieniche																
Cura dell'aspetto (abbigliamento, capigliatura...)																
La pulizia e cura della biancheria personale del suo familiare																
Pudore e dell'intimità del suo familiare																
Ritmi di vita e delle abitudini personali																
Gli oggetti personali																
La possibilità di soddisfare le proprie esigenze religiose e/o spirituali in struttura																
La gentilezza e la disponibilità nei confronti della Sua famiglia?																
La relazione con il suo congiunto (gentilezza, capacità d'ascolto, supporto)																
Il tempo dedicato agli utenti da parte del/della Fisioterapista in reparto																
La qualità degli interventi messi in atto dal/dalla Fisioterapista in reparto																
Il tempo dedicato agli utenti da parte dell'Animazione in reparto?																
La qualità degli interventi messi in atto dall'Animazione in reparto?																
La capacità di favorire il mantenimento delle relazioni con i familiari?																
NR RECORD VALIDI	35	35	35	35	34	34	33	34	28	35	34	27	27	29	27	28
VALUTAZIONE MEDIA	3,69	4,00	3,97	3,94	3,82	4,03	3,76	3,85	4,18	4,29	4,09	3,56	3,63	3,45	3,63	3,71
ME POND AREA	3,86															

Fondazione "Istituto Carlo Vismara - Giovanni De Petri" onlus
Servizi Accreditati di Assistenza, Riabilitazione e Cura

La media ponderata di area è identica alla media generale di struttura.
 Molti Item si collocano sopra di essa (segnati in azzurro) e superano il punteggio di 4=buono.
 Alcuni di essi si collocano in un'area di miglioramento e sono indicati in rosso.

Punti di forza (contrassegnati dal **quadrato azzurro**)

La rilevazione mette in luce alcuni punti di forza: l'assistenza infermieristica, il rispetto del pudore durante l'assistenza, la possibilità di soddisfare le proprie esigenze spirituali, la gentilezza del personale, la relazione di aiuto e supporto emotivo al proprio congiunto.

Punti di miglioramento (contrassegnati con **quadrato rosso**)

Come abbiamo già esposto, in un'ottica di miglioramento continuo, vale la pena di soffermarsi su alcuni item che, pur nella assoluta positività dei risultati, possono dare valide indicazioni circa le possibilità di miglioramento.

I dati cerchiati in rosso rappresentano gli item che hanno ottenuto i punteggi più bassi dell'area considerata.

Il punteggio più basso dell'area è stato attribuito al "tempo dedicato agli Utenti da parte dell'Animazione" (3.45). Segue "il tempo dedicato agli Utenti da parte della FK" con 3.56, a dimostrazione che in questi ambiti le aspettative dei familiari sono molto elevate.

Altri ambiti di miglioramento sono costituiti dagli item collocatisi sotto la Me.Pond di area, anche se nessuno se ne discosta in modo significativo.

Le domande 18 e 21 erano dedicate ad indagare se i familiari erano a conoscenza della presenza di Educatori e Fisioterapisti in reparto.

Come è possibile vedere, praticamente la totalità dei familiari è a conoscenza della presenza di questa figura in RSA.

	18	21
	E' a conoscenza della presenza di un/una FKT in reparto?	E' a conoscenza della presenza di un/una Animatrice in reparto?
SI	31	32
NO	2	2
NR	2	1
	35	35

Fondazione "Istituto Carlo Vismara - Giovanni De Petri" onlus
Servizi Accreditati di Assistenza, Riabilitazione e Cura

Area: QUALITA' DEL SERVIZIO ALBERGHIERO
Domande da 25 a 33 – Me.Pond. di Area: 3,83

La media ponderata di area è complessivamente più bassa, anche se di poco, della Media Ponderata di struttura (3.83 contro 3,86).

Tutti i valori che riguardano la pulizia (del reparto, degli ambienti e della biancheria) sono sopra il punteggio "4=buono";
 Leggermente meno apprezzati gli item che riguardano il cibo (a parte gli orari dei pasti) e la gradevolezza degli ambienti. L'assistenza durante i pasti è l'item con il punteggio più basso (3.39)

MAZZA	QUALITA' DEL SERVIZIO ALBERGHIERO								
	25	26	27	28	29	30	31	32	33
	La gradevolezza degli ambienti comuni (colori, arredi, quadri, oggetti...)	L'adeguatezza della temperatura e ventilazione degli ambienti nelle diverse	La pulizia degli ambienti comuni del reparto?	La pulizia delle camere da letto e relativi servizi igienici?	La pulizia della biancheria del reparto (lenzuola, tovaglie etc.)	La possibilità di scelta da parte del suo familiare tra quanto offerto dal menù?	L'adeguatezza del cibo alle esigenze del suo familiare (cibo tritato, morbido...)	Gli orari dei pasti?	L'assistenza fornita durante i pasti?
NR RECORD VALIDI	34	34	35	35	33	32	33	35	31
VALUTAZIONE MEDIA	3,68	3,59	4,11	4,11	4,18	3,72	3,79	3,89	3,39
ME POND AREA	3,83								

Area: SERVIZI DI FRONT OFFICE
Domande da 34 a 37 – Me.Pond. di Area: 3,97

Il comparto ha la Media di Area più elevata della Media di Struttura (che, ricordiamo, è 3.86) e la Media Ponderata di Area più elevata di tutta la RSA.

Particolarmente elevati i punteggi dell'URP e degli Uffici in generale.

MAZZA	SERVIZI DI FRONT OFFICE			
	34	35	36	37
	La Portineria/Centralino	L'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP – domanda di ingresso ed ingresso)	La Segreteria (pagamenti)	Gli Uffici in generale
NR RECORD VALIDI	30	30	30	32
VALUTAZIONE MEDIA	3,87	4,07	3,93	4,00
ME POND AREA	3,97			

DOMANDE DI SINTESI

Come anticipato, a fine questionario sono state presentate alcune domande di sintesi:

- **Domanda nr.39:** Come valuta nel complesso la qualità del servizio fornita dall'Istituto?
- **Domanda nr. 40:** Consiglierebbe la struttura ad un amico?

Vediamo le risposte.

Domanda nr. 39:
COME VALUTA NEL COMPLESSO LA QUALITA' DEL SERVIZIO FORNITO DALLA STRUTTURA?

Fondazione "Istituto Carlo Vismara - Giovanni De Petri" onlus
Servizi Accreditati di Assistenza, Riabilitazione e Cura

Il valore medio delle risposte dei 35 Questionari ricevuti si colloca a 3,73. Possiamo quindi dire che è coerente con i risultati prima analizzati, posizionandosi appena sotto la Media di struttura (3,86).

Domanda nr. 40:
CONSIGLIEREBBE LA STRUTTURA AD UN AMICO?

Dai valori espressi in percentuale, la quasi totalità dei rispondenti dichiara che consiglierebbe la struttura ad un amico.

RISPOSTA	Nr.	Percentuale
SI	26	74%
NO	4	11%
Non so – Non risponde	5	14%

Analizzando i NO, sono così distribuiti nei vari reparti.

RISPOSTA	Nr.	QUESTIONARIO
Non risponde	2	
NO	4	Verde Q1; Giallo Q6; Blu Q2; Azzurro Q2

per i quali varrebbe la pena effettuare un'analisi più dettagliata ed approfondita, rivedendo la distribuzione delle risposte all'interno dei singoli item per analizzare quali di essi hanno portato ad una risposta non positiva.

ANALISI DELLA MODA (Voto più frequente)

Con l'analisi della MODA è possibile vedere quali, delle valutazioni da 1 a 5, è stato il valore più utilizzato.

Il prospetto più sotto riporta questo dato colorato in giallo.

MAZZA	QUALITA' DELLE INFO			INGRESSO NEL 2023			QUALITA' DELLE CURE, DELL'ASSISTENZA, DELLE RELAZIONI, DELLA VITA IN RSA																	QUALITA' DEL SERVIZIO ALBERGHIERO						SERVIZI DI FRONT OFFICE			IN SINTESI								
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	39			
MOLTO CARENTE	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	2	2	4	4	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		
INSUFFICIENTE	1	1	2	0	0	1	4	3	3	2	2	2	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	
SUFFICIENTE	11	11	10	5	4	4	6	4	6	7	8	8	10	12	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	9
BUONO	15	15	11	10	6	9	14	14	11	13	10	10	10	10	8	9	10	11	9	8	7	8	11	11	15	15	17	8	13	18	12	11	11	11	9	12	14	14	14	14	
MOLTO BUONO	7	7	8	6	8	7	9	13	14	12	12	14	10	12	13	19	15	7	8	8	9	10	8	9	14	14	14	12	11	10	10	4	11	13	12	11	7	7	7		
vuota	0	0	3	13	16	13	0	0	0	0	1	1	2	1	7	0	1	8	8	6	8	7	1	1	1	1	0	2	3	2	0	4	5	5	5	3	2	2	2		
TOTALE	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	34	35	34	34	34	35	35	35	35			

La MODA corrisponde all'etichetta più utilizzata ovvero al valore "4=buono" in 22 item;

In 15 item il valore più utilizzato è stato "5=molto buono".

Alcuni valori elevati alla risposta "3=sufficiente" alle domande 10 (Rispetto dei ritmi di vita e abitudini);

D.11: rispetto degli oggetti personali e D.25: gradevolezza degli ambienti.

Fondazione "Istituto Carlo Vismara - Giovanni De Petri" onlus

Servizi Accreditati di Assistenza, Riabilitazione e Cura

ANALISI DEI RISULTATI PER SINGOLO REPARTO

Premessa

Si presentano ora i risultati per singolo reparto, analizzati con le stesse dinamiche esposte in precedenza (Media, Media ponderata di area, Media ponderata di struttura).

L'analisi per singolo reparto dà modo di evidenziare come si sono distribuiti nei Nuclei i valori delle domande afferenti alle singole Aree tematiche. Questa analisi dà modo di mettere in evidenza come si sono distribuite le valutazioni dei familiari Nucleo per Nucleo.

Potrebbe quindi essere che un'Area Tematica, il cui valore della propria Media Ponderata di Area si è collocata di sopra o al di sotto di quella generale di struttura, possa presentare al proprio interno una sotto-distribuzione per Nucleo variegata, mettendo cioè in evidenza aspetti di eccellenza o di criticità riferiti ai singoli Nuclei, la cui evidenza è andata a scomparire nel dato di sintesi.

Così facendo sarà possibile mettere in evidenza aree di possibile miglioramento all'interno dei reparti, sempre nell'ottica del miglioramento continuo.

Precauzione nella lettura dei dati

Riprendendo il prospetto che evidenzia la distribuzione percentuale dei questionari riconsegnati, risulta evidente che, soprattutto per alcuni reparti, il tasso di partecipazione dei familiari alla rilevazione è stato molto vario.

RSA MAZZA - Q DISTRIBUITI/RICEVUTI			
NUCLEO	Q DISTRIBUITI	Q RICEVUTI	%
ARANCIONE	15	7	47%
VERDE	22	10	45%
GIALLO	19	8	42%
AZZURRO	14	4	29%
BLU	23	6	26%
TOTALE	93	35	38%

Fatta questa premessa, passiamo all'analisi delle risposte dei questionari divisi per Reparto.

Il punteggio medio dato a ciascuna domanda e la Media ponderata di Area sono state paragonate prendendo come punto di riferimento le Medie Ponderate di Area conteggiate su tutta la struttura, che riproponiamo nella seguente tabella:

Area Qualità dell'Informazione	Area Ingresso nel 2023	Area qualità delle cure, dell'assistenza delle relazioni, della vita in RSA	Area Qualità del servizio Alberghiero	Area Servizio di Front Office	Valutazione complessiva del servizio fornito
3.74	3.95	3.86	3.83	3.97	3.73

Area: QUALITA' DELLE INFORMAZIONI RICEVUTE

Domande da 1 a 3 – Media Ponderata di Area: 3,74

Come è possibile vedere dai campi segnati in rosso, la situazione all'interno dei Reparti è molto variegata rispetto a questi item. Ricordiamo che la med.Pond. di Area di questo comparto (3.74) è al di sotto della Me.Pond. della RSA (3.86).

Si segnala:

- Rep. Arancione e Blu, tutti gli item sono ben sopra la media generale di area. Il Rep. Blu ha tutti gli item sopra il valore "4=buono"
- Rep. Verde e Azzurro: tutti gli item sono sotto la media generale di Area. Il Rep. Azzurro ha 2 item al valore "3=sufficiente"
- Il Rep. Giallo è sopra la Med.Pond di Area, con solo un item al di sotto.

	QUALITA' DELLE INFO		
	1	2	3
MAZZA	La possibilità di avere informazioni chiare e complete nel momento in cui le servono?		
	La qualità delle informazioni ricevute sullo stato di salute del suo congiunto?		
	Il grado di coinvolgimento nella vita del suo congiunto?		
	8 Q su 19	42%	
	GIALLO	1	2
Media risposte	3,88	3,88	3,71
Med. Pond. di AREA	3,83		
10 Q su 22	45%		
VERDE	1	2	3
Media risposte	3,50	3,50	3,67
Med. Pond. di AREA	3,55		
7 Q su 15	47%		
ARANCIONE	1	2	3
Media risposte	4,00	4,00	3,83
Med. Pond. di AREA	3,95		
6 Q su 23	26%		
BLU	1	2	3
Media risposte	4,17	4,17	4,00
Med. Pond. di AREA	4,11		
4 Q su 14	29%		
AZZURRO	1	2	3
Media risposte	3,00	3,00	3,25
Med. Pond. di AREA	3,08		

Fondazione "Istituto Carlo Vismara - Giovanni De Petri" onlus

Servizi Accreditati di Assistenza, Riabilitazione e Cura

Area: INGRESSO NEL 2023

Domande dalla 4 alla 6 – Media Ponderata di Area: 3,95

Commento:

- Tutti i reparti presentano risultati sopra la valutazione "4=buono" da parte dei familiari che sono entrati in RSA nel 2023
- Fa eccezione il Rep. Azzurro che ha tutti gli item sotto la media e presenta un item sotto la soglia di 3=sufficiente".

L'item fa riferimento al momento dell'ingresso in RSA, all'accoglienza ricevuta in reparto e l'accompagnamento nel percorso del suo ambientamento che, come sappiamo, è un passaggio molto importante.

Osserviamo però che l'item è frutto dei soli 4 familiari che hanno risposto (su 14 Ospiti).

	INGRESSO NEL 2023		
	4	5	6
MAZZA	La qualità delle informazioni contenute nella Carta dei Servizi e nella Carta di Accoglienza del Reparto? Come valuta la qualità delle informazioni ricevute dalla Sua famiglia e dal Suo congiunto all'ingresso in RSA nei giorni precedenti e il momento dell'accoglienza e l'accompagnamento del Suo congiunto all'ambientamento in struttura?		
8 Q su 19			
GIALLO	4	5	6
Media risposte	4,00	4,00	4,00
Med. Pond. di AREA	4,00		
10 Q su 22			
VERDE	4	5	6
Media risposte	4,00	4,00	4,00
Med. Pond. di AREA	4,00		
7 Q su 15			
ARANCIONE	4	5	6
Media risposte	4,00	4,50	4,20
Med. Pond. di AREA	4,21		
6 Q su 23			
BLU	4	5	6
Media risposte	4,25	4,67	4,50
Med. Pond. di AREA	4,45		
4 Q su 14			
AZZURRO	4	5	6
Media risposte	3,25	3,00	2,75
Med. Pond. di AREA	3,00		

Area: **QUALITA' DELLE CURE, DELL'ASSISTENZA, DELLE RELAZIONI, DELLA VITA IN RSA**
 Domande dalla 7 alla 24 – Media Ponderata di Area: **3,86**

MAZZA	QUALITA' DELLE CURE, DELL'ASSISTENZA, DELLE RELAZIONI, DELLA VITA IN RSA															
	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	19	20	22	23	24
Assistenza medica																
Assistenza infermieristica																
Cure igieniche																
Cura dell'aspetto (abbigliamento, capigliatura...)																
La pulizia e cura della biancheria personale del suo familiare																
Pulire e dell'infermià del suo familiare																
Ritmi di vita e delle abitudini personali																
Gli oggetti personali																
La possibilità di soddisfare le proprie esigenze religiose ed spirituali in struttura																
La gentilezza e la disponibilità nei confronti della Sua famiglia?																
La relazione con il suo congiunto (gentilezza, capacità di ascolto, supporto emotivo...)																
Il tempo dedicato agli utenti da parte dell'Idella Fisioterapia in reparto																
La qualità degli interventi messi in atto dall'Idella Fisioterapia in reparto																
Il tempo dedicato agli utenti da parte dell'Animazione in reparto?																
La qualità degli interventi messi in atto dall'Animazione in reparto?																
La capacità di favorire il mantenimento delle relazioni con i familiari?																
8 Q su 19																
GIALLO	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	19	20	22	23	24
Media risposte	4,00	4,25	4,38	4,00	4,00	4,25	4,14	4,14	4,14	4,38	4,25	3,86	4,00	3,14	3,67	3,86
Med. Pond. di AREA	4,04															
10 Q su 22																
VERDE	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	19	20	22	23	24
Media risposte	3,30	4,00	3,80	4,00	3,50	4,20	3,50	3,80	4,43	4,30	4,20	3,17	3,17	3,63	3,63	3,75
Med. Pond. di AREA	3,80															
7 Q su 15																
ARANCIONE	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	19	20	22	23	24
Media risposte	3,71	3,86	4,00	4,00	3,86	3,86	3,86	3,86	4,17	4,29	4,14	3,57	3,43	3,29	3,67	3,83
Med. Pond. di AREA	3,83															
6 Q su 23																
BLU	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	19	20	22	23	24
Media risposte	4,33	4,50	4,33	4,00	4,33	4,40	4,40	4,17	4,75	4,67	4,40	4,33	4,67	4,50	4,25	4,25
Med. Pond. di AREA	4,38															
4 Q su 14																
AZZURRO	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	19	20	22	23	24
Media risposte	3,00	3,00	3,00	3,50	3,33	3,00	2,75	3,00	3,25	3,50	3,00	3,00	3,25	2,67	2,67	2,33
Med. Pond. di AREA	3,03															

La media Ponderata di Area e la media ponderata di RSA si equivalgono ad un valore di 3.86.

Dalla tabella sintetica è possibile evidenziare le Aree di forza/debolezza dei singoli Reparti.

Si osserva:

- I Rep. Giallo e Blu hanno buoni risultati in quest'Area che riguarda le cure ricevute e la qualità della vita in RSA. La loro media ponderata di area è sopra il punteggio "4=buono";
- Il Rep. Blu presenta tutti gli item sopra la Media Pond. di Area della struttura (3.86); tutti gli item sono sopra il punteggio "4=buono".
- Il Rep. Giallo, a parte qualche singolo item riguardante la FKT e l'Animazione, ha anch'esso molti item sopra il punteggio "4=buono" e la media Pond di Area sopra il valore "4=buono"
- I Rep. Arancione e Verde presentano diverse aree di miglioramento e qualche area di forza.
- Il Rep. Azzurro, sempre tenendo conto del basso numero di familiari che hanno risposto, presenta tutti gli item sotto la media e qualche item sotto la soglia "3=sufficiente".

Area: QUALITA' DEL SERVIZIO ALBERGHIERO
Domande dalla 25 alla 33 – Media Ponderata di Area: 3.83

La media dell'Area nel suo complesso (3.83) è inferiore di poco alla media ponderata di struttura (3.86)

A parte tre reparti (Verde, Arancione, Blu) dove le aree di fragilità sono rappresentate da pochi item, e presentano una media complessiva sopra quella di Area, il resto dei reparti vede qualche area di miglioramento ulteriore.

Il reparto Blu ha una media molto elevata rispetto agli altri (4,30), nonostante un item in rosso.

Come abbiamo già notato nei risultati generali, l'item riguardante l'assistenza ricevuta durante i pasti (domanda 33) è sotto la media in tutti i reparti.

	QUALITA' DEL SERVIZIO ALBERGHIERO								
	25	26	27	28	29	30	31	32	33
MAZZA	La gradatamente degli ambienti comuni (colori, arredi, quadri, oggetti...)								
	L'adeguatezza della temperatura e ventilazione degli ambienti nelle diverse stagioni								
	La pulizia degli ambienti comuni del reparto?								
	La pulizia delle camere da letto e relativi servizi igienici?								
	La pulizia della biancheria del reparto (lenzuola, tovaglie etc.)								
	La possibilità di scelta da parte del suo familiare tra quanto offerto dal menù?								
	L'adeguatezza del cibo alle esigenze del suo familiare (cibo tritato, morbido...)								
	Gli orari dei pasti?								
	L'assistenza fornita durante i pasti?								
	8 Q su 19								
GIALLO	25	26	27	28	29	30	31	32	33
Media risposte	3,75	3,57	4,00	4,13	4,14	3,63	3,71	4,00	3,33
Med. Pond. di AREA	3,82								
10 Q su 22									
VERDE	25	26	27	28	29	30	31	32	33
Media risposte	3,60	2,90	4,60	4,50	4,40	3,60	3,90	3,80	3,40
Med. Pond. di AREA	3,86								
7 Q su 15									
ARANCIONE	25	26	27	28	29	30	31	32	33
Media risposte	3,57	4,00	3,86	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,43
Med. Pond. di AREA	3,87								
6 Q su 23									
BLU	25	26	27	28	29	30	31	32	33
Media risposte	4,20	4,50	4,50	4,33	4,50	4,33	4,00	4,33	3,75
Med. Pond. di AREA	4,30								
4 Q su 14									
AZZURRO	25	26	27	28	29	30	31	32	33
Media risposte	3,25	3,25	3,00	3,00	3,33	3,25	3,00	3,00	3,00
Med. Pond. di AREA	3,11								

Fondazione "Istituto Carlo Vismara - Giovanni De Petri" onlus
Servizi Accreditati di Assistenza, Riabilitazione e Cura

Area: SERVIZI DI FRONT OFFICE

Domande dalla 34 alla 37 – Media Ponderata di Area: 3.97

I servizi di front office hanno ricevuto quasi unanimemente riscontri positivi, come abbiamo visto nel commento ai risultati generali e presenta una media complessiva di Area che è la più alta della struttura.

Analizzando però le valutazioni per singoli reparti, emerge una certa variabilità.

I Rep. Giallo e Blu presentano per tutti riscontri positivi;

I Rep. Verde ed Azzurro rilevano invece risultati sotto la Media di Area.

	SERVIZI DI FRONT OFFICE				
	34	35	36	37	
MAZZA	La Portinera/Centralino	L'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP – domanda di ingresso ed ingresso)	La Segreteria (pagamenti)	Gi Ufficio Ingenerale	
	8 Q su 19				
	GIALLO	34	35	36	37
	Media risposte	4,29	4,29	4,14	4,00
	Med. Pond. di AREA	4,17			
10 Q su 22					
VERDE	34	35	36	37	
Media risposte	3,86	4,43	4,29	4,29	
Med. Pond. di AREA	4,21				
7 Q su 15					
ARANCIONE	34	35	36	37	
Media risposte	3,57	3,57	3,43	3,86	
Med. Pond. di AREA	3,61				
6 Q su 23					
BLU	34	35	36	37	
Media risposte	4,20	4,60	4,40	4,33	
Med. Pond. di AREA	4,38				
4 Q su 14					
AZZURRO	34	35	36	37	
Media risposte	3,25	3,25	3,25	3,25	
Med. Pond. di AREA	3,25				

Area: DOMADA DI SINTESI: Come valuta nel complesso la qualità del servizio fornito dalla struttura?

Domanda 39 – Media Ponderata di Area: 3.73

Osservando che la media ponderata di Area (3.73) è inferiore alla Media di RSA (3.86), la valutazione di sintesi attribuita dai familiari al servizio considerato nel suo complesso, è coerente con le valutazioni espresse nel questionario

Alcuni reparti vedono un punteggio sopra le media di struttura (Giallo, Arancione, Blu), altri sotto (Verde e Azzurro).

Tutte le valutazioni di sintesi sono comunque sopra la valutazione "6=sufficiente".

	IN SINTESI_
MAZZA	39
	Come valuta nel complesso la qualità del servizio fornito dall'istituto?
8 Q su 19	
GIALLO	39
Media risposte	3,88
Med. Pond. di AREA	3,88
10 Q su 22	
VERDE	39
Media risposte	3,60
Med. Pond. di AREA	3,60
7 Q su 15	
ARANCIONE	39
Media risposte	4,00
Med. Pond. di AREA	4,00
6 Q su 23	
BLU	39
Media risposte	3,80
Med. Pond. di AREA	3,80
4 Q su 14	
AZZURRO	39
Media risposte	3,25
Med. Pond. di AREA	3,25

Fondazione "Istituto Carlo Vismara - Giovanni De Petri" onlus
Servizi Accreditati di Assistenza, Riabilitazione e Cura

Risposte aperte

Tutte le sezioni davano la possibilità di fare dei commenti.

Di seguito i commenti per Area Tematica.

REP.	NR.Q	QUALITA' DELLE INFORMAZIONI
AZZURRO	Q2	Coinvolgere di più gli ospiti

REP.	NR.Q	QUALITA' DELLE CURE, DELL'ASSISTENZA, DELLE RELAZIONI E DELLA VITA IN REPARTO
VERDE	Q8	Quando il personale è presente tutto il voto è "5" ma spesso trovo il reparto senza presenza di operatori
ARANCIONE	Q7	La valutazione andrebbe fatta sul singolo operatore
AZZURRO	Q2	Nota spesso che gli ospiti vengono poco stimolati e coinvolti

REP.	NR.Q	FISIOTERAPIA E ANIMATORI IN REPARTO
VERDE	Q8	Più presenza. I degenti sono spesso lasciati soli
GIALLO	Q5	Fisioterapia più mirata per persone con difficoltà nel movimento
GIALLO	Q8	L'animazione è scarsa, dovrebbe essere più frequente
ARANCIONE	Q4	Sono solo a conoscenza dei giorni dedicati alle animatrici per quanto riguarda le attività svolte non riesco mai a parlare con qualcuno per cui non so mai cosa hanno fatto
ARANCIONE	Q7	Poco personale
AZZURRO	Q2	Uscire più spesso dall'Ufficio

REP.	NR.Q	QUALITA' DEL SERVIZIO ALBERGHIERO
VERDE	Q5	Alcune volte la colazione ed i pasti sono serviti freddi
VERDE	Q6	Colazione e pasti vengono serviti freddi
VERDE	Q8	Suppongo siano dettati da esigenze organizzative (gli orari dei pasti). Il problema è sempre la carenza di personale
GIALLO	Q5	Più attenzione alle persone con difficoltà nel movimento. Il cibo è di scarsa qualità, la distanza della cucina si fa sentire sulla qualità
GIALLO	Q6	Riguardo ai degenti incapaci di alimentarsi da soli personale o addetti insufficienti troppo pochi
GIALLO	Q8	Qualità del cibo pessima, specialmente nella cottura della pasta (troppo dura) o riso (scotto tipo colla)

Fondazione "Istituto Carlo Vismara - Giovanni De Petri" onlus
Servizi Accreditati di Assistenza, Riabilitazione e Cura

ARANCIONE	Q5	Durante i pasti servirebbe più personale per aiutare i pazienti
AZZURRO	Q2	Dare la possibilità anche ai parenti di fermarsi di più a cena

REP.	NR.Q	HA OSSERVAZIONI O SUGGERIMENTI IN MERITO?
VERDE	Q4	Penso che continuare a cambiare operatori nel reparto non sia un bene per i pazienti
GIALLO	Q8	Sistemare e rivedere il servizio di cucina e di lavanderia
ARANCIONE	Q5	La retta è cara
AZZURRO	Q2	Ci sono molti aspetti su cui lavorare. Inizierei scegliendo personale più specializzato!

RSA "Mazza" Pizzighettone

Risultati questionari rivolti agli Ospiti

Si espongono di seguito i risultati generali della rilevazione rivolta agli Ospiti della RSA, sia per quanto riguarda il Questionario Standard che quello Facilitato, prendendo come punto di riferimento le osservazioni fatte nell'Introduzione circa l'analisi dei risultati dei questionari dedicati agli Ospiti e dell'utilizzo di un questionario "standard" e uno "facilitato", a seconda del livello di fragilità degli Ospiti.

I questionari ricevuti sono stati 38, così suddivisi:

TIPO DI QUESTIONARIO	Nr. Di Questionari ricevuti
Standard	14
Facilitato	24

Di seguito i risultati della customer del Questionario Standard:

		CUSTOMER 2023 OSPITI RSA MAZZA - QUESTIONARIO STANDARD																							
RSA MAZZA		ASSISTENZA Si sente trattato bene, con rispetto					CUCINA			ANIMAZIONE		AMBIENTI						VITA IN REPARTO		SERVIZIO DI LAVANDERIA		VOTO FINALE			
REPARTO	NR. Q	Da parte del medico	Da parte dell'infermiera	Da parte del fisioterapista	Da parte degli ausiliari	Da parte dell'animatore	È soddisfatto dell'assistenza religiosa?	E' soddisfatto di come mangia?	Voto alla varietà	Voto alla qualità	E' soddisfatto delle attività proposte dagli anim. ?	Della varietà di attività proposte?	Come valuta gli ambienti del reparto dove abita?	E' soddisfatto dei servizi igienici?	E' soddisfatto degli spazi comuni?	È soddisfatto della sua stanza?	Del confort (caldo/freddo ecc.)	Della pulizia	Della sicurezza	Degli arredi	Come si trova con i/l/i compagni/ a tavola?	Come si trova con i/l/i compagni/ di stanza?	La cura nella pulizia degli indumenti	La pulizia della biancheria	
NR Q		14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14
NR RISPOSTE VALIDE		10	13	14	14	14	14	13	14	14	14	12	14	14	14	14	14	14	14	13	11	11	11	11	11
VOTO MEDIO		8	8	9	9	9	9	9	8	8	9	10	9	9	8	7	8	9	10	8	9	8	8	9	8

Decisamente si tratta di punteggi molto elevati:

- 2 item con media di valutazione 10 (E' soddisfatto delle attività proposte – Animazione; E' soddisfatto della sicurezza degli ambienti?)
- 11 item con media di valutazione 9
- 10 item con media di valutazione 8
- 1 item con media di valutazione 7 (E' soddisfatto della sua stanza?)

Fondazione "Istituto Carlo Vismara - Giovanni De Petri" onlus
Servizi Accreditati di Assistenza, Riabilitazione e Cura

Vediamo ora i risultati della customer dei Questionari Facilitati:

CUSTOMER 2023 OSPITI RSA MAZZA - QUESTIONARIO FACILITATO											
RSA MAZZA		CURA					CUCINA	ANIMAZIONE	SPAZI	SOCIALITA'	
REPARTO	NR. Q	Sei soddisfatto degli Animatori?	Sei soddisfatto degli Infermieri?	Sei soddisfatto degli Ausiliari?	Sei soddisfatto della Dottoressa/Dottore?	Dell'assistenza religiosa?	Ti piace quello che ti danno da mangiare?	Ti piacciono le attività che fai con gli animatori?	Ti piace la tua stanza?	Ti trovi bene con il/i compagno/i di stanza?	Ti piace vivere qui?
NR Q		24	24	24	24	24	24	24	24	24	24
NR RISPOSTE VALIDE		24	24	24	24	24	24	24	22	24	23
VOTO MEDIO		9	8	9	7	9	8	9	8	8	8

Sinteticamente:

- 4 item con valutazione media 9
- 4 item con valutazione media 8
- 1 item con valutazione media 7

Di seguito i commenti e le preferenze degli Ospiti espressi nei Questionari Standard e Facilitati.

QUESTIONARI STANDARD

REPARTO	NR. Q	ASSISTENZA		ANIMAZIONE	
		Mi indichi tre cose che le piacciono	Mi indichi tre cose che le danno fastidio	Mi indichi tre attività che le piacciono	Mi indichi tre attività che non le piacciono
VERDE	Q1	L'amicizia con Bruna, stare in compagnia alle feste	Gli Infermieri	Messa, Tombola, attività ludiche	
VERDE	Q2			Tombola Messa, feste	Stimolazione
VERDE	Q3	L'ambiente in generale	L'organizzazione degli Infermieri al mattino	Attività con la musica	Tombola, le gite
VERDE	Q4	La tv	il riscaldamento	Colloquio individuale	Tombola, Messa
VERDE	Q5	Tutto		Tutto	
VERDE	Q6	L'ambiente, i rapporti con gli altri, alcuni operatori	Il mangiare	la Messa	La tombolata (confusione)
VERDE	Q7	Mi piace qui, mi vestono, ho le amiche		Tombola	Musica perché mi fa venire la malinconia
VERDE	Q8	Fare le manopole		Tutto	
AZZURRO	Q1	C'è bel caldo		La musuca	Dipingere
AZZURRO	Q2	La Messa	Le signore che litigano	Tombola, il canto, usare le mani	La ginnastica
GIALLO	Q1			Feste musicali,	Attività creative non riesco perché non vedo
GIALLO	Q2	Le compagne trovate		Tombola, feste	
ARANCIO	Q1	Andare a letto presto	Quando ritardano al mattino	Tombola	Fare le manopole

Fondazione "Istituto Carlo Vismara - Giovanni De Petri" onlus
Servizi Accreditati di Assistenza, Riabilitazione e Cura

REP.	NR. Q	VITA IN REPARTO		COMMENTI
		Mi indichi tre cose positive	Mi indichi tre cose critiche	
VERDE	Q1	Tutto		
VERDE	Q2	Tutto		
VERDE	Q3			Ausiliari: voto 10 a quelle brave, altre meno; il letto non è fatto bene;
VERDE	Q5	Tutto		
VERDE	Q6			
VERDE	Q7	Sono curata	La compagna di stanza	La stanza è stretta; alcuni indumenti si sono rimpiccioliti
VERDE	Q8	Tutto		Un crocefisso in camera
AZZURRO	Q2			D'estate l'aria condizionata è un po' alta; la compagna di stanza è cattiva
GIALLO	Q1			Vorrei avere più spazio in camera; camera per fare un riposino tranquillo; il cibo dipende dai giorni, caffèlatte molto freddo; più attenzione a dove mettono gli indumenti
GIALLO	Q2		La mia compagna di stanza è taciturna	
ARANCIO	Q1	Alzarmi al mattino	L'ospite A.P. perchè è maleducato	La stanza è piccola

QUESTIONARI FACILITATI

REP.	NR. Q	CUCINA		ANIMAZIONE		SOCIALITA'		OSSERVAZIONI
		Cosa ti piace di più?	Cosa non ti piace?	Cosa ti piace di più?	Cosa non ti piace?	Cosa ti piace di più?	Cosa non ti piace?	
VERDE	Q1F	Il risotto		Cantare				
VERDE	Q4F	La minestra	La polenta	Quando mi ascoltano	Stere da sola	La compagna	Stare da sola	
AZZURRO	Q1F	La minestrina	I cibi frullati	Canto e ballo		Vorrei essere a casa mia a gestirmi da sola	Le signore sono cattive e pettegole	
BLU	Q1F			Cantare/parlare con le animatrici				
BLU	Q6F							Vorrei tornare a casa
GIALLO	Q1F	Faffelatte e la pastina	Pastasciutta	Parlare assieme e tombola	Faccio fatica a venire alle feste	Adoro la mia vicina		Mi piacerebbe essere a casa ma non posso perché ho 95 anni
ARANCIO	Q1F	Risotto		Tombola				
ARANCIO	Q2F	Pasta	Minestrina	Tutto			Non poter andare a casa	
ARANCIO	Q3F	Pollo, cotechino		Tutto		Il vino a pasto		Sono contento di questo posto, prima ero stato in 2 posti dove mi trattaano male
ARANCIO	Q4F	Pasta	Pesce	Tombola	Messa	Fa caldo		
ARANCIO	Q5F	Tutto		Tutto		Mi curano		

COMMENTI CONCLUSIVI ALLA CUSTOMER RSA DI ENTRAMBE LE SEDI

Come si è ampiamente dimostrato durante l'esposizione dei risultati, la qualità del servizio erogato è decisamente buona. Esiste qualche differenza tra le due sedi ma di risibile entità.

Al di là delle valutazioni espresse durante l'esposizione dei risultati, premono alcune considerazioni conclusive:

- Emerge la ridotta partecipazione dei familiari alla customer. Questo dato, peraltro comune a molte realtà, rende i dati provenienti da essa difficilmente utilizzabili se non per piccole e puntuali segnalazioni. Credo che sarebbe opportuno, anche in considerazione del cospicuo impiego di tempo che è stato necessario per costruire, distribuire i questionari, inserirei dati, analizzarli ed esporli in forma logica e sequenziale, riflettere sull'opportunità di individuare ulteriori forme di rilevazione, alternative o aggiuntive.
- Dai commenti dei familiari sembra emerga la convinzione che la carenza di personale rilevata (vera o presunta che sia) sia da attribuire alla scarsa volontà della Fondazione di procedere con ulteriori assunzioni, mentre è vero il contrario.
A questo proposito sarebbe forse necessario fare uno sforzo comunicativo per condividere con i familiari le difficoltà che la Fondazione sta affrontando per reperire sul mercato del lavoro le professionalità che scarseggiano in tutto il Paese, mettendoli al corrente degli sforzi e dell'impegno profuso in questa direzione.
- In relazione alle valutazioni espresse dai familiari in particolare rispetto al servizio di Fisioterapia, che rappresenta uno dei fiori all'occhiello della Fondazione per quantità e qualità delle risorse impiegate, sarebbe forse opportuno valutare una modalità di comunicazione realisticamente percorribile tra il Servizio ed i Familiari che al momento non è messa in atto e che, a mio parere, è ipotizzabile possa essere una delle fonti di scarsa conoscenza del servizio da parte dei familiari.

All'interno di queste poche considerazioni sarà possibile ridurre quei pochi elementi di criticità che sussistono.