



Fondazione "Istituto Carlo Vismara - Giovanni De Petri" onlus
Servizi Accreditati di Assistenza, Riabilitazione e Cura
Via Vismara, 10 - 26020 San Bassano (CR)
Tel. 0374373165 - Fax 0374381119; e-mail: formazione@istitutovismara.it

ANNO 2023

Report di valutazione della qualità percepita e
soddisfazione degli Utenti

SERVIZI TERRITORIALI

SAD
RSA APERTA

SAD

Risultati questionari rivolti agli Utenti

Tassi di partecipazione

Il prospetto sottostante mette in evidenza le caratteristiche dei rispondenti che hanno riconsegnato il Questionario, distribuito attraverso gli operatori del servizio nel mese di dicembre e a loro riconsegnato dai familiari o dagli Utenti.

Elevata la percentuale di risposta, attestatasi al 78%.

| CUSTOMER 2023 - SAD - Caratteristiche degli utenti | | | | | | |
|--|----|------|------------------------|----|------|--|
| PERCENTUALE DI RISPOSTA 78% (21 Q su 27 Utenti) | | | | | | |
| Q COMPILATO DA | VA | % | GENERE | VA | % | |
| Utente | 7 | 33% | Donna | 12 | 57% | |
| Utente con aiuto di un familiare | 5 | 24% | Uomo | 7 | 33% | |
| Un familiare | 9 | 43% | NR | 2 | 10% | |
| NR | 0 | 0% | TOTALE | 21 | 100% | |
| TOTALE | 21 | 100% | | | | |
| ETA' | VA | % | SERVIZIO UTILIZZATO | VA | % | |
| <=70 anni | 2 | 10% | Addetto all'assistenza | 14 | 58% | |
| da 71 a 75 anni | 3 | 14% | Custode Sociale | 7 | 29% | |
| da 76 a 80 anni | 0 | 0% | Altro | 1 | 4% | |
| da 81 a 85 anni | 5 | 24% | NR | 2 | 8% | |
| da 86 a 90 anni | 2 | 10% | | | | |
| da 91 a 95 anni | 5 | 24% | | | | |
| > di 96 anni | 1 | 5% | | | | |
| NR | 3 | 14% | | | | |
| TOTALE | 21 | 100% | | | | |

Oltre l'evidenza della fragilità degli Utenti, che ha reso necessaria la compilazione da parte di un familiare (come unico compilatore o come aiuto all'utente), le caratteristiche degli utenti del servizio sono ben evidenti:

- Prevalentemente donne
- Di età decisamente avanzata con una percentuale elevata di ultra 90enni, quasi ¼ degli utenti totali

Il servizio più utilizzato è chiaramente quello dell'Addetto all'assistenza (ASS o OSS), a volte in combinazione con altre prestazioni.

Risultati generali

Passiamo ora all'analisi dei risultati generali, ovvero dati dalla somma di tutte le risposte date dagli Utenti.

La media ponderata del servizio si è stabilita ad un punteggio molto elevato, 4.70. Vediamo nel dettaglio le Aree.

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

Area: PRESTAZIONI RICEVUTE: come valuta...
Domande da 1 a 4 - Me.Pond. di Area: 4,67

La media dell'area è poco al di sotto della Me.P. del servizio (4,70) ed anche all'interno dei singoli item i valori sono elevati.

Spicca la cortesia e la disponibilità degli operatori con una valutazione di 4,81.

| % DI RISPOSTA 78% (21 Q su 27 Utenti) | PRESTAZIONI RICEVUTE: come valuta... | | | |
|---------------------------------------|--|--|--|-----------------------------------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 |
| SAD | La CONTINUITA' degli operatori nel fornire il servizio | La PUNTUALITA' degli interventi rispetto alla fascia oraria concordata | La COMPLETEZZA E CHIAREZZA delle informazioni fornite dagli operatori durante le prestazioni | La loro CORTESIA E DISPONIBILITA' |
| NR Q | 21 | 21 | 21 | 21 |
| NR RECORD VALIDI | 21 | 21 | 21 | 21 |
| VOTO MEDIO | 4,57 | 4,67 | 4,62 | 4,81 |
| MEDIA PONDERATA DI AREA | 4,67 | | | |

Area: IL SERVIZIO NEL SUO COMPLESSO: come valuta...
Domande da 5 a 7 - Med.Pond. di Area: 4,64

Tutti gli item presentano punteggi molto alti.

| % DI RISPOSTA 78% (21 Q su 27 Utenti) | NEL SUO COMPLESSO: come valuta... | | |
|---------------------------------------|--|--|---|
| | 5 | 6 | 7 |
| SAD | La qualità complessiva del servizio che le è stato fornito | L'utilità del servizio ricevuto dal punto di vista dell'Utente | L'utilità del servizio ricevuto dal punto di vista della famiglia dell'utente |
| NR Q | 21 | 21 | 21 |
| NR RECORD VALIDI | 21 | 20 | 20 |
| VOTO MEDIO | 4,57 | 4,70 | 4,65 |
| MEDIA PONDERATA DI AREA | 4,64 | | |

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

Area: AVVIO DEL SERVIZIO NEL 2023
Domande dalla 9 alla 11 – Me.Pond. di Area: 4,84

Alcune domande erano rivolte in specifico a chi ha attivato il servizio nel 2023 indagando la semplicità della procedura, i tempi di attivazione, la completezza delle informazioni ricevute.

Per tutti gli item la valutazione è stata molto elevata quasi vicino al punteggio massimo.

| % DI RISPOSTA 78% (21 Q su 27 Utenti) | SERVIZIO ATTIVATO NEL 2023, come valuta... | | |
|---------------------------------------|--|--|---|
| | 9 | 10 | 11 |
| SAD | La semplicità del percorso burocratico di avvio del servizio | I tempi di attesa per il primo accesso | La completezza e chiarezza delle informazioni ricevute all'avvio del servizio |
| NR Q | 21 | 21 | 21 |
| NR RECORD VALIDI | 16 | 16 | 17 |
| VOTO MEDIO | 4,81 | 4,94 | 4,76 |
| MEDIA PONDERATA DI AREA | 4,84 | | |

UTILITA' DEL SERVIZIO

Una delle domande era interessata a capire la percezione da parte degli Utenti/Familiari circa l'utilità del servizio per consentire la permanenza a domicilio.


Nello schema più sotto a fianco come si sono suddivise le risposte che conferma come questo servizio sia importante per ritardare l'ingresso degli anziani in RSA.

| Quanto è importante il servizio fornito perché Lei/il suo familiare possa continuare a vivere al domicilio? | VA | % |
|---|-----------|-------------|
| Per nulla importante | 0 | 0% |
| Abbastanza importante | 2 | 10% |
| Importante | 7 | 33% |
| Molto Importante | 10 | 48% |
| NR | 2 | 10% |
| TOTALE | 21 | 100% |

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

MODA

Anche la distribuzione della MODA (voto prevalente) non fa che confermare i dati precedentemente esposti.

| | PRESTAZIONI RICEVUTE: come valuta... | | | | SERVIZIO NEL SUO COMPLESSO: come valuta... | | | SERVIZIO ATTIVATO NEL 2023, come valuta... | | |
|---------------------|--|--|--|-----------------------------------|--|--|---|--|--|---|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 9 | 10 | 11 |
| MODA | La CONTINUITA' degli operatori nel fornire il servizio | La PUNTUALITA' degli interventi rispetto alla fascia oraria concordata | La COMPLETEZZA E CHIAREZZA delle informazioni fornite dagli operatori durante le prestazioni | La loro CORTESIA E DISPONIBILITA' | La qualità complessiva del servizio che le è stato fornito | L'utilità del servizio ricevuto dal punto di vista dell'Utente | L'utilità del servizio ricevuto dal punto di vista della famiglia dell'utente | La semplicità del percorso burocratico di avvio del servizio | I tempi di attesa per il primo accesso | La completezza e chiarezza delle informazioni ricevute all'avvio del servizio |
| Molto carente |  (CTRL) | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Carente | | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Sufficiente | | 0 | 0 | 1 | 0 | 2 | 1 | 2 | 0 | 0 |
| Buono | | 6 | 7 | 6 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 1 |
| Molto buono | | 14 | 14 | 14 | 17 | 14 | 15 | 15 | 13 | 15 |
| non so/non risponde | | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |

Risposte aperte

Di seguito i commenti inseriti nello spazio delle risposte aperte.

| SAD | Q | COMMENTI PERSONALI |
|-----|-----|--|
| SAD | Q8 | Tutto ottimo |
| SAD | Q10 | Mancato servizio telefonare prima |
| SAD | Q19 | Secondo noi andrebbe migliorato il servizio sia qualitativamente che dal punto di vista della puntualità. Purtroppo quando abbiamo dovuto ricorrere a delle sostituzioni i punti di cui sopra sono stati disattesi. Ragione per cui abbiamo scelto di non averne più |
| SAD | Q20 | Ottimo servizio sotto tutti i punti di vista |
| SAD | Q21 | Nulla, tutto bello! |

RSA APERTA – MISURA 4

Risultati questionari rivolti agli Utenti

Tassi di partecipazione

Il prospetto sottostante mette in evidenza le caratteristiche dei rispondenti che hanno riconsegnato il Questionario, distribuito attraverso gli operatori del servizio nel mese di dicembre e a loro riconsegnato dai familiari o dagli Utenti.

Anche qui si evidenzia una elevata percentuale di risposta, attestata al 77% (67 questionari ritornati su 87 distribuiti).

| CUSTOMER 2023 - RSA APERTA - Caratteristiche degli utenti | | | | | |
|---|----|------|------------------------|----|------|
| PERCENTUALE DI RISPOSTA 78% (68 Q su 87 Utenti) | | | | | |
| Q COMPILATO DA | VA | % | GENERE | VA | % |
| Utente | 19 | 28% | Donna | 46 | 68% |
| Utente con aiuto di un familiare | 9 | 13% | Uomo | 17 | 25% |
| Un familiare | 40 | 59% | NR | 5 | 7% |
| NR | 0 | 0% | TOTALE | 68 | 100% |
| TOTALE | 68 | 100% | | | |
| ETA' | VA | % | SERVIZIO UTILIZZATO | VA | % |
| <=70 anni | 3 | 4% | Addetto all'assistenza | 50 | 60% |
| da 71 a 75 anni | 2 | 3% | Fisioterapista | 16 | 19% |
| da 76 a 80 anni | 9 | 13% | Educatore | 12 | 14% |
| da 81 a 85 anni | 13 | 19% | Ter. Occupazionale | 3 | 4% |
| da 86 a 90 anni | 13 | 19% | Altro | 0 | 0% |
| da 91 a 95 anni | 13 | 19% | NR | 2 | 2% |
| > di 96 anni | 6 | 9% | | | |
| NR | 9 | 13% | | | |
| TOTALE | 68 | 100% | | | |

Le caratteristiche degli Utenti sono molto simili a quelle che abbiamo visto per il servizio SAD.

Oltre l'evidenza della fragilità degli Utenti, che ha reso necessaria la compilazione del questionario da parte di un familiare, si conferma negli Utenti:

- La prevalenza di donne
- L'età decisamente avanzata con una percentuale equamente distribuita nelle classi di età 81-85, 86-90, 91-95 che in complesso rappresentano quasi il 60% degli utenti, percentuale significativa se pensiamo che si tratta di persone che vivono al domicilio

Il servizio più utilizzato è chiaramente quello dell'Addetto all'assistenza (ASS o OSS), a volte in combinazione con altre prestazioni, fisioterapista o educatore.

Risultati generali

Passiamo ora all'analisi dei risultati generali, ovvero dati dalla somma di tutte le risposte date dagli Utenti.

La media ponderata del servizio si è stabilita ad un punteggio molto elevato, 4.78. Vediamo nel dettaglio le Aree.

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

Area: PRESTAZIONI RICEVUTE: come valuta...

Domande da 1 a 4 - Me.Pond. di Area: 4,78

La media dell'area è uguale alla Me.P. del servizio (4,78) ed anche all'interno dei singoli item i valori sono elevati.

Spicca la cortesia e la disponibilità degli operatori con una valutazione di 4,93.

| % DI RISPOSTA 78% (67 Q su 87 Utenti) | PRESTAZIONI RICEVUTE: come valuta... | | | |
|---------------------------------------|--|--|--|-----------------------------------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 |
| RSA APERTA | La CONTINUITA' degli operatori nel fornire il servizio | La PUNTUALITA' degli interventi rispetto alla fascia oraria concordata | La COMPLETEZZA E CHIAREZZA delle informazioni fornite dagli operatori durante le prestazioni | La loro CORTESIA E DISPONIBILITA' |
| NR Q | 68 | 68 | 68 | 68 |
| NR RECORD VALIDI | 68 | 67 | 67 | 67 |
| VOTO MEDIO | 4,74 | 4,73 | 4,72 | 4,93 |
| MEDIA PONDERATA DI AREA | 4,78 | | | |

Area: IL SERVIZIO NEL SUO COMPLESSO: come valuta...

Domande da 5 a 7 – Med.Pond. di Area: 4,64

Tutta l'area è superiore alla media ponderata del servizio.

La valutazione nel complesso è assolutamente elevata.

| % DI RISPOSTA 78% (67 Q su 87 Utenti) | SERVIZIO NEL SUO COMPLESSO: come valuta... | | |
|---------------------------------------|--|--|---|
| | 5 | 6 | 7 |
| RSA APERTA | La qualità complessiva del servizio che le è stato fornito | L'utilità del servizio ricevuto dal punto di vista dell'Utente | L'utilità del servizio ricevuto dal punto di vista della famiglia dell'utente |
| NR Q | 68 | 68 | 68 |
| NR RECORD VALIDI | 68 | 67 | 66 |
| VOTO MEDIO | 4,78 | 4,82 | 4,80 |
| MEDIA PONDERATA DI AREA | 4,80 | | |

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

Area: AVVIO DEL SERVIZIO NEL 2023

Domande dalla 9 alla 11 – Me.Pond. di Area: 4,73

Alcune domande erano rivolte in specifico a chi ha attivato il servizio nel 2023 indagando la semplicità della procedura, i tempi di attivazione, la completezza delle informazioni ricevute.

Per tutti gli item la valutazione è stata molto elevata anche se un pochino inferiore alla media ponderata del servizio.

| % DI RISPOSTA 78% (67 Q su 87 Utenti) | SERVIZIO ATTIVATO NEL 2023, come valuta... | | |
|---------------------------------------|--|--|---|
| | 9 | 10 | 11 |
| RSA APERTA | La semplicità del percorso burocratico di avvio del servizio | I tempi di attesa per il primo accesso | La completezza e chiarezza delle informazioni ricevute all'avvio del servizio |
| NR Q | 68 | 68 | 68 |
| NR RECORD VALIDI | 53 | 52 | 52 |
| VOTO MEDIO | 4,72 | 4,73 | 4,75 |
| MEDIA PONDERATA DI AREA | 4,73 | | |

UTILITA' DEL SERVIZIO

Una delle domande era interessata a capire la percezione da parte degli Utenti/Familiari circa l'utilità del servizio per consentire la permanenza a domicilio.

Nello schema più sotto a fianco come si sono suddivise le risposte che conferma come questo servizio sia importante per ritardare l'ingresso degli anziani in RSA.

| Quanto è importante il servizio fornito perché Lei/il suo familiare possa continuare a vivere al domicilio? | VA | % |
|---|-----------|-------------|
| Per nulla importante | 0 | 0% |
| Abbastanza importante | 2 | 3% |
| Importante | 15 | 22% |
| Molto Importante | 48 | 71% |
| NR | 3 | 4% |
| TOTALE | 68 | 100% |

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

MODA

Anche la distribuzione della MODA (voto prevalente) non fa che confermare i dati precedentemente esposti.

| | PRESTAZIONI RICEVUTE: come valuta... | | | | SERVIZIO NEL SUO COMPLESSO: come valuta... | | | SERVIZIO ATTIVATO NEL 2023, come valuta... | | |
|----------------------------|--|--|--|-----------------------------------|--|--|---|--|--|---|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 9 | 10 | 11 |
| Etichetta | La CONTINUITA' degli operatori nel fornire il servizio | La PUNTUALITA' degli interventi rispetto alla fascia oraria concordata | La COMPLETEZZA E CHIAREZZA delle informazioni fornite dagli operatori durante le prestazioni | La loro CORTESIA E DISPONIBILITA' | La qualità complessiva del servizio che le è stato fornito | L'utilità del servizio ricevuto dal punto di vista dell'Urente | L'utilità del servizio ricevuto dal punto di vista della famiglia dell'utente | La semplicità del percorso burocratico di avvio del servizio | I tempi di attesa per il primo accesso | La completezza e chiarezza delle informazioni ricevute all'avvio del servizio |
| Molto carente | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Carente | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Sufficiente | 2 | 2 | 3 | 0 | 0 | 2 | 0 | 2 | 2 | 2 |
| Buono | 14 | 14 | 13 | 5 | 12 | 8 | 9 | 11 | 10 | 9 |
| Molto buono | 52 | 51 | 51 | 62 | 55 | 57 | 56 | 40 | 40 | 41 |
| Non so/Non risponde | 0 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 2 | 15 | 16 | 16 |

Risposte aperte

Di seguito i commenti inseriti nello spazio delle risposte aperte.

| RSA APERTA | Q | COMMENTI PERSONALI |
|-------------------|----------|---|
| RSA AP | Q1 | Nessuno perché siamo molto soddisfatti |
| RSA AP | Q6 | Creare un equipe solo per domiciliari |
| RSA AP | Q7 | La fkt lascia a desiderare per le tempistiche |
| RSA AP | Q8 | Per certe persone con determinati disturbi meglio non cambiare assistente |
| RSA AP | Q12 | Più volte alla settimana. Mantenere un orario alle 8,30 grazie |
| RSA AP | Q21 | Grazie |
| RSA AP | Q26 | Nessuno in quanto è ineccepibile |
| RSA AP | Q29 | Noi come famiglia apprezziamo il supporto che ci viene dato |
| RSA AP | Q42 | In caso di sostituti, essere più delicati nelle manovre |
| RSA AP | Q59 | Tutto ok |
| RSA AP | Q60 | Le educatrici che si sono alternate dalla mamma hanno sempre dimostrato un'ottima professionalità e attenzione alla persona. Grazie. |
| RSA AP | Q61 | Un grazie per la gentilezza a disponibilità degli operatori |
| RSA AP | Q65 | Sarebbe utile un aumento delle ore a domicilio e maggiori ore di fkt, più continuità. 10 sedute sono utili ma senza continuità si rischia di tornare indietro |
| RSA AP | Q64 | Suggerisco più interventi di fkt durante l'anno |