

ANNO 2024

**Valutazione della qualità percepita e
soddisfazione di Familiari e
Ospiti/Utenti**

NOTA METODOLOGICA

Premessa

Come richiesto dalla normativa sull'accreditamento delle UdO Socio-sanitarie (Regione Lombardia - DGR nr.2569/2014) nei primi giorni del mese di dicembre 2024 si è provveduto alla rilevazione della soddisfazione da parte di Familiari e Ospiti/Utenti di tutte le Unità d'offerta gestite dalla Fondazione.

La rilevazione è avvenuta attraverso l'utilizzo di metodi quantitativi, ovvero attraverso la somministrazione all'Utenza (Familiari/Caregiver e Ospiti/Utenti) di un Questionario di rilevazione distinto sia per ciascuna UdO che per Familiare/Caregiver o Ospite/Utente.

Di seguito viene descritta la metodologia utilizzata per il processo di rilevazione e l'analisi dei risultati.

Lo strumento di rilevazione: il Questionario

Partendo da una struttura di Questionario comune, ed in continuità con lo strumento utilizzato negli anni precedenti, per ciascuna UdO si è provveduto a personalizzare le domande in modo che esse fossero attinenti al tipo di servizio erogato. I questionari contenevano sia l'indicazione della UdO a cui si riferivano, sia del Reparto in modo che fosse possibile analizzare i risultati in forma dettagliata.

Tutti i Questionari si aprivano con una breve informativa che guidava la compilazione e forniva elementi pratici in merito a tempi e modalità di restituzione.

Tutte le domande sono state accorpate per Aree Tematiche di indagine, differenti a seconda della tipologia di UdO indagata.

Tutte le Aree si chiudevano con uno spazio dove era possibile inserire commenti personali.

I questionari rivolti ai Familiari/Caregiver si chiudevano con alcune domande relative alle caratteristiche del compilatore anche in riferimento allo specifico servizio frequentato.

Per quanto riguarda gli Ospiti/Utenti, in considerazione della presenza di tipologie particolarmente fragili, si è provveduto alla elaborazione di due distinte tipologie di Questionari (testo scritto o facilitato) e la compilazione è stata accompagnata dagli Educatori in forma di attività.

Scala di Valutazione

A tutte le domande veniva presentata una scala di valutazione agganciata ad un'etichetta numerica.

Per i questionari rivolti ai familiari o per gli utenti diretti dei servizi la scaletta prevedeva un range da 1 a 5 dove:

1=molto carente; 2=insufficiente; 3=sufficiente; 4=buono; 5=molto buono; 0=non so;

Per i questionari rivolti agli utenti considerati "fragili" (RSA, CDI, CDP, RSD) si è prevista, in forma di testo o di icona, una scala di punteggio da 1 a 10.

La scelta di utilizzo di una scala numerica è stata confermata rispetto agli anni precedenti poiché dava modo di procedere nell'analisi dei risultati utilizzando le etichette come numeri, aprendo alla possibilità di procedere anche al calcolo di misure centrali di sintesi.

Consegna e restituzione

Sommando tutte le Unità d'offerta (Residenziali, Semi-residenziali, Ambulatoriali e Territoriali) a Familiari/Caregiver e Ospiti/Utenti, sono stati distribuiti più di 1.700 questionari. Le percentuali di restituzione, diverse per unità di offerta, sono migliorate tutte rispetto al 2023, grazie all'introduzione di alcuni correttivi relativamente alla consegna (maggior coinvolgimento del personale del Reparto) e nella possibilità di restituzione (posizionamento di un'urna di riconsegna in ciascun Reparto).

Rispetto alle diverse UdO, le modalità di consegna e restituzione sono state le seguenti:

- Udo a regime Residenziale o Semiresidenziale e Servizi territoriali (SAD e RSA Aperta): consegna a mano del Questionario da parte degli operatori ai familiari/caregiver frequentemente presenti nei primi giorni di dicembre (con indicazione di riconsegna entro gennaio nelle urne ubicate nei diversi Reparti); ai familiari/AdS non facilmente intercettabili in altro modo è stato inviato per e-mail/posta ordinaria dall'URP;
- Udo in forma ambulatoriale e Reparti di IDR: la consegna e ritiro del Questionario è avvenuta durante l'anno, man mano che gli utenti concludevano la loro esperienza di utilizzatori dei servizi. I risultati sono stati elaborati nel mese di gennaio 2025
- Ospiti ed Utenti RSA, CDI, RSD, Comunità Santa Lucia: la consegna è stata fatta attraverso gli educatori che si sono prestati come aiuto alla compilazione. Il questionario è stato redatto in due versioni: una in forma di testo, una semplificata .

Metodologia di elaborazione dei risultati: Questionario Familiari/Caregiver

Per tutte le UdO si è proceduto con la stessa metodologia di elaborazione dei risultati che viene qui descritta. Come detto, la scala di valutazione agganciata ad un valore numerico, ha consentito di considerare i dati come numeri, e non come etichette.

Per prima cosa si è proceduto alla somma dei vari punteggi attribuiti da chi ha risposto alla stessa domanda. La somma dei vari punteggi è stata poi divisa per il numero di risposte valide, ottenendo il valore medio delle risposte.

Per consentire un corretto calcolo della stessa, la risposta "non so=0" (che rappresenta una etichetta e non un dato numerico) è stato assimilato alla "non risponde", quindi è stato considerato come risposta non valida ai fini dei record che hanno costituito il divisore della somma delle risposte.

Il secondo passaggio è stato costituito dal calcolo della Media Ponderata sia dell'Area Tematica a cui le varie domande appartenevano, sia dell'intera UdO.

Ciò premesso, per ciascuna UdO sono state effettuate le seguenti analisi:

- Calcolo della Media delle risposte di tutti i questionari alla stessa domanda (voto medio ricevuto).
- Calcolo della Media Ponderata di Area tematica: raggruppando i risultati delle domande appartenenti alla stessa Area Tematica, si è calcolata la Media Ponderata di Area, cioè il valore medio delle risposte alle domande appartenenti alla medesima Area Tematica, considerando solo le risposte valide, come prima descritto.
- Calcolo della Media Ponderata dell'UdO: si è provveduto a calcolare il valore Medio Ponderato di tutte le risposte date (solo quelle valide) dell'Unità d'offerta considerata, costruendo un unico valore sintetico.

Per le UdO costituite da più reparti (es. RSA) i valori indicati sono stati calcolati per singolo reparto e quindi confrontati con quelli generali.

Analisi dei risultati

Per analizzare l'andamento delle singole Aree, il valore della Media Ponderata di UdO è stato utilizzato come cut-off, ovvero come valore numerico di paragone per poter costruire osservazioni più puntuali sulle singole Aree ed i singoli item indagati.

Questo tipo di metodologia ha infatti consentito di:

- Evidenziare le aree tematiche sopra/sotto la media ponderata di UdO, in generale e per singolo reparto
- Mantenere evidenza, pur in un'area tematica i cui valori si siano assestati sopra/sotto la media ponderata dell'UdO, dei risultati dei singoli item mettendo in luce la presenza di aree di forza/debolezza
- Consentire il bench-marking tra Reparti della stessa UdO e/o tra sedi
- Avere un riferimento numerico che consenta di storicizzare l'andamento delle risposte nel tempo

Per le domande che prevedevano risposte ad elenco ma non riportabili a valore numerico, si è provveduto al calcolo della Moda e della relativa percentuale di risposta.

I risultati, per le UdO più complesse (in particolare RSA e RSD) sono stati elaborati in generale e distintamente per reparto.

Metodologia di elaborazione dei risultati: Questionario Ospiti/Utenti

Durante il medesimo periodo della distribuzione del Questionario ai Familiari/Caregiver, si è proceduto ad effettuare la rilevazione del gradimento del servizio per gli Ospiti/Utenti.

Per gli ospiti ed Utenti delle RSA/CDI, CDP, RSD, Comunità o strumento utilizzato è stato un Questionario specifico, di lunghezza molto inferiore rispetto a quello utilizzato per i Familiari/Caregiver redatto in due versioni: **Questionario Standard – Questionario Facilitato**.

A seconda delle condizioni degli Ospiti/Utenti, in raccordo con il Servizio Animazione, è stato proposto l'uno o l'altro questionario, la cui compilazione è stata seguita dagli Educatori dei Reparti.

Il Questionario Standard conteneva semplici domande proposte sotto forma di testo e la richiesta di attribuire a ciascun item una valutazione da 1 a 10; il Questionario semplificato oltre ad una ulteriore riduzione del numero di item, in luogo della richiesta di "dare un voto" è stata proposta una scala di "smiles" da crocettare.

Per l'analisi di questi questionari si è seguito un procedimento semplificato in ragione del fatto che la compilazione degli stessi da parte degli Ospiti è stata accompagnata individualmente dagli Educatori dei vari reparti. Questa modalità di compilazione "accompagnata" ci suggerisce di attribuire ai risultati scaturiti, molto positivi, un peso relativo, che tiene conto della specifica situazione di fragilità degli Ospiti e delle modalità di compilazione descritta.

Come vedremo, l'analisi dei risultati evidenzia pochissime differenze all'interno dei Nuclei, per cui si procederà ad esporre i risultati generali, riservando le analisi dei singoli reparti alla restituzione all'interno di essi.

Ampio spazio è stato dato alle osservazioni individuali che, più del valore numerico, restituiscono un'indicazione più puntuale dell'opinione degli Utenti/Ospiti.

Per il Reparto IDR e per le cure territoriali si è provveduto al medesimo calcolo utilizzato per i familiari/caregiver trattandosi di Utenti ritenuti pienamente competenti.

Seguono report per le seguenti UdO:

- Report RSA sede di San Bassano (Familiari e Utenti) e RSA "Mazza" di Pizzighettone
- Report CDI (familiari/caregiver e Utenti) "Pampuri" e "Mazza"
- Report RSD
- Report Comunità Psichiatrica "Santa Lucia"
- Report CDP "Il Melograno"
- Report IDR
- Report Ambulatorio di Fisioterapia
- Report Servizi Territoriali: C-DOM e RSA Aperta

San Bassano, 7 luglio 2025

Ufficio Qualità
Lidia Tosi