

# **ANNO 2024 RISULTATI FAMILIARI/CAREGIVER E UTENTI**

Report di valutazione della qualità percepita e  
soddisfazione di Familiari ed Ospiti/Utenti

## **RSD**

I risultati sono stati socializzati con il Personale attraverso incontri dedicati a cui hanno partecipato le Equipe multi-disciplinari di ogni Reparto e Servizio, la Direzione Generale e Sanitaria, il Responsabile delle RU, la DAPSS, l'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP).

In calce sono allegati i Questionari di rilevazione per i Familiari e gli Utenti.

# RSD

## Risultati questionari rivolti ai familiari/caregivers

Data la bassa partecipazione alla rilevazione del 2023, l'Equipe si è ritrovata per analizzare assieme possibili correttivi.

Oltre ad una diversa modalità di distribuzione e raccolta (maggiore coinvolgimento del Personale e posizionamento di un'urna di restituzione in ciascun Reparto), è stato modificato in senso radicale la struttura del Questionario.

In particolare, data la ridotta frequenza delle visite da parte dei Familiari e la elevata presenza di AdS, si è deciso di modificare il Questionario come segue:

- Ridurre la sua lunghezza, eliminando molte delle domande relative alla gestione della quotidianità
- Limitare l'indagine agli aspetti ritenuti cruciali dell'erogazione del servizio in relazione ai Familiari

Gli aspetti sono stati identificati nelle seguenti Aree:

- Livello di comunicazione e condivisione degli obiettivi di cura
- Vita residenziale e progetto educativo

Nei paragrafi che seguono si espongono i risultati della rilevazione.

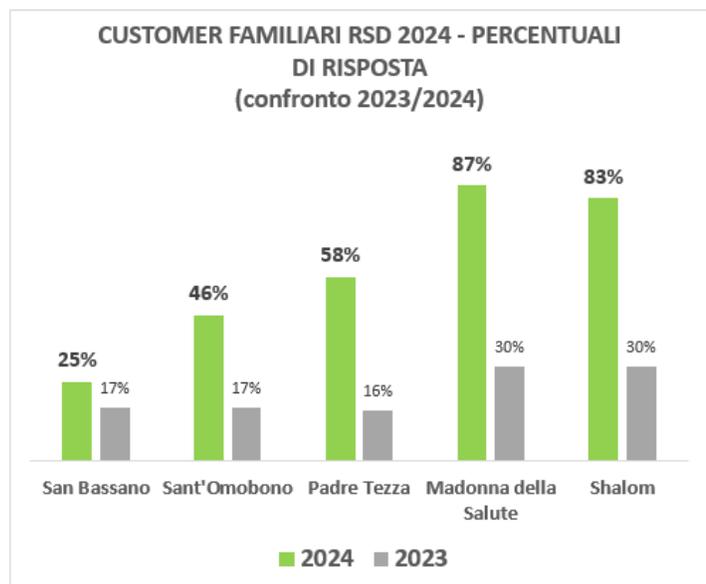
### Tassi di partecipazione

Sono stati distribuiti/spediti nr. 88 Questionari.

I questionari ritornati sono stati nr. 46, con un tasso di risposta assestato al 52%, più che raddoppiato rispetto all'anno precedente, pari al 21%, segno che le azioni correttive messe in campo sono state efficaci.

Come è possibile vedere dallo schema, la percentuale di risposta si è differenziata in modo significativo nei diversi reparti, andando dalla percentuale più elevata (Casa Shalom e Madonna della Salute superiore al 80%) alle più basse degli altri reparti.

In ogni caso, in tutti i reparti si è assistito ad un innalzamento delle percentuali di adesione alla rilevazione.



## Profilo socio-anagrafico dei rispondenti

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

Se paragonati ai dati dei Familiari della RSA, è evidente che ci troviamo di fronte a una tipologia molto diversa di parente di riferimento.

Innanzitutto rispetto al Genere, si nota una prevalenza di Uomini, cosa abbastanza caratteristica nei servizi di cura che vedono in genere una prevalenza di caregiver femminili.

In secondo luogo quasi la metà dei caregiver che hanno risposto sono fratelli/sorelle degli Ospiti della RSD (41%) e la maggioranza di essi sono ancora in fascia di età lavorativa (53%), pur con una discreta quota di ultra-65enni. Il 26% sono genitori degli Utenti. Discreta la percentuale di Utenti che provengono da "Altra Provincia"

In merito alla lunghezza della permanenza, prevale nettamente la permanenza "oltre i 3 anni".

Molto significativa è la frequenza con cui i familiari riescono a venire a far visita: prevale nettamente la percentuale di chi riesce a far visita "alcune volte al mese" (35%) o "Alcune volte all'anno" (22%) che assieme fanno una percentuale del 57%. Seguono pari-merito al 20% "Più volte la settimana" e "Sabato/domenica e festivi". è ridotta: sabato/domenica e festivi o qualche volta al mese.

## 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 **4,05** in calo rispetto al 2023 però calcolata su un numero più che doppio di questionari. Inoltre ricordiamo che i dati del 2023/2024 sono scarsamente paragonabili stante la notevole diversità dell'impostazione dei Questionario di indagine.

RSD - CUSTOMER 2024 - DATI SOCIO ANAGRAFICI FAMILIARI					
GENERE			PARENTELA		
	VA	%		VA	%
Donna	17	37%	Genitore	12	26%
Uomo	22	48%	Coniuge/convivente	2	4%
NR	7	15%	Figlio/Figlia	2	4%
<b>TOTALE</b>	<b>46</b>	<b>100%</b>	Genero/nuora	0	0%
			Fratello/Sorella	19	41%
			Nipote	0	0%
			Amico/conoscente	1	2%
			AdS/Tutore	4	9%
			Altro	4	9%
			NR	2	4%
			<b>TOTALE</b>	<b>46</b>	<b>100%</b>

ETA'		
	VA	%
Fino a 30 anni	1	2%
Da 31 a 65 anni	29	63%
Oltre 65 anni	13	28%
NR	3	7%
<b>TOTALE</b>	<b>46</b>	<b>100%</b>

RESIDENZA		
	VA	%
San Bassano	0	0%
Provincia CR	11	24%
Altra provincia	17	37%
NR	18	39%
<b>TOTALE</b>	<b>46</b>	<b>100%</b>

Altra provincia	
Lodi	4
Monza Brianza	3
Bergamo	1
Lecco	1
Milano	1

RICOVERO DA		
	VA	%
Meno di 6 mesi	4	9%
Da 6 mesi ad 1 anno	2	4%
Da 1 a 3 anni	5	11%
Più di 3 anni	33	72%
NR	2	4%
<b>TOTALE</b>	<b>46</b>	<b>100%</b>

FREQUENZA VISITA		
	VA	%
Più volte la settimana	9	20%
Sab/Dom/ Festivi	9	20%
Alcune volte al mese	16	35%
Alcune volte all'anno	10	22%
NR	2	4%
<b>TOTALE</b>	<b>46</b>	<b>100%</b>

Le domande inserite erano le seguenti:

**Area: LIVELLO DI COMUNICAZIONE E CONDIVISIONE DEGLI OBIETTIVI DI CURA: come valuta...**

- 1) Il livello di CONDIVISIONE con lei e la sua famiglia del PROGETTO DI VITA E DEGLI OBIETTIVI DI CURA definiti
- 2) La QUALITA' delle informazioni ricevute sul Progetto di vita e gli obiettivi di cura definiti
- 3) La FREQUENZA con cui viene contattato dagli operatori per aggiornamenti circa lo stato di salute e l'andamento delle cure

**Area: LIVELLO DI CONDIVISIONE con lei e la sua famiglia del PROGETTO DI VITA E DEGLI OBIETTIVI DI CURA: come valuta....**

- 1) La QUALITA' e TIPOLOGIA di attività proposte per perseguire gli obiettivi del Progetto di vita
- 2) La COERENZA tra Progetto di vita e Attività proposte

Come detto, il valore di riferimento per valutare la maggiore/minore positività degli stessi è la **Media Ponderata di struttura, collocata a 4,05.**

Vediamo come si sono distribuiti i risultati nelle due Aree indagate.

<b>RSD CUSTOMER 2024 - RISPOSTE DEI FAMILIARI</b>			
<b>PERCENTUALE DI RISPOSTA 52% (46 Q SU 88 DISTRIBUITI)</b>			
<b>MEDIA GENERALE DELLA RSD</b>	<b>LIVELLO DI COMUNICAZIONE E CONDIVISIONE DEGLI OBIETTIVI DI CURA: come valuta...</b>	<b>VITA RESIDENZIALE E PROGETTO EDUCATIVO: come valuta...</b>	<b>VALUTAZIONE COMPLESSIVA DEL SERVIZIO</b>
<b>4,05</b>	<b>3,97</b>	<b>4,14</b>	<b>4,20</b>

Analizziamo le risposte in dettaglio.

### Area Comunicazione e condivisione degli obiettivi di cura – Domande da 1 a 3

Il punteggio dell'Area si colloca a 3,97, appena sotto la Media Ponderata di struttura, collocata a 4.05.

Tutte e tre le domande si discostano di poco come punteggio.

Il punteggio relativamente più basso è costituito dalla Domanda nr.3 "Come valuta la frequenza con cui viene contattato dagli operatori per aggiornamenti circa lo stato di salute e l'andamento delle cure" che ha raggiunto un punteggio di 3.91.

PERCENTUALE DI RISPOSTA 52% (46 Q SU 88 DISTRIBUITI)	LIVELLO DI COMUNICAZIONE E CONDIVISIONE DEGLI OBIETTIVI DI CURA: come valuta...		
	1	2	3
	Il livello di CONDIVISIONE con lei e la sua famiglia del PROGETTO DI VITA E DEGLI OBIETTIVI DI CURA definiti	La QUALITÀ delle informazioni ricevute su Progetto di vita e gli obiettivi di cura definiti	La FREQUENZA con cui viene contattato dagli operatori per aggiornamenti circa lo stato di salute e l'andamento delle cure
<b>NR RISPOSTE VALIDE</b>	<b>45</b>	<b>44</b>	<b>43</b>
<b>VOTO MEDIO</b>	<b>4,02</b>	<b>3,98</b>	<b>3,91</b>
<b>ME. POND. DI AREA</b>	<b>3,97</b>		

Rispetto al tema della frequenza desiderata dalla famiglia per i contatti, è stata inserita un'ulteriore domanda:

"Con che frequenza vorrebbe essere contattato per essere informato dell'andamento del Progetto di vita?"

Con che frequenza vorrebbe essere contattato per essere informato dell'andamento del Progetto di vita?	VA	%
Mensilmente	22	48%
Ogni 6 mesi	7	15%
1 volta all'anno	0	0%
Quando ci sono dei cambiamenti	15	33%
NR	2	4%
<b>TOT.</b>	<b>46</b>	<b>100%</b>

La frequenza preferita è quella mensile o in occasione di cambiamenti.

## Area Vita Residenziale e Progetto educativo - Domande 4 e 5

Per entrambe le domande, che indagavano la qualità degli interventi educativi e la coerenza fra Progetto di vita e Attività, i punteggi si sono collocati sopra il valore 4=buono.

VITA RESIDENZIALE E PROGETTO EDUCATIVO: come valuta...	
4	5
la QUALITA' e TIPOLOGIA di attività proposte per perseguire gli obiettivi del Progetto di vita	La COERENZA tra Progetto di vita e Attività proposte
45	40
4,02	4,20
4,14	

### DOMANDE DI SINTESI

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

- **Domanda nr.6:** Come valuta nel complesso la qualità del servizio fornita dall'Istituto?
- **Domanda nr. 7:** Consiglierebbe la struttura ad un amico?

Vediamo le risposte.

#### Domanda nr. 6: COME VALUTA NEL COMPLESSO LA QUALITA' DEL SERVIZIO FORNITO DALLA STRUTTURA?

Il valore medio delle risposte dei 46 Questionari ricevuti si colloca a 4,20. Possiamo quindi dire che è coerente con i risultati prima analizzati, posizionandosi sopra la Media di struttura (4,07).

#### Domanda nr. 7: CONSIGLIEREBBE LA STRUTTURA AD UN AMICO?

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

Consiglierebbe la struttura ad un amico?	VA	%
SI	41	89%
NO	3	7%
NR	2	4%
TOT	46	100%

Lo spazio per i commenti è stato più utilizzato rispetto all'anno 2023.

CUSTOMER FAMILIARI RSD 2024				
COMMENTI PERSONALI				
REPARTO	NR.Q	COMUNICAZIONE E CONDIVISIONE DEGLI OBIETTIVI DI CURA	QUALITA' DELLA VITA RESIDENZIALE E DEI PROGETTI EDUCATIVI	ULTERIORI OSSERVAZIONI O SUGGERIMENTI
SH	Q4			Mi piacerebbe che sul territorio ci fossero più casette come questa
PTEZ	Q3		Apprezzo la pazienza, la coerenza e la disponibilità	Forse un po' a corto di personale
PTEZ	Q4			Elena è tranquilla, si sente protetta, svolge le attività volentieri e esprime il suo benessere positivo all'interno della struttura
PTEZ	Q9	Essere contattati più frequentemente dagli educatori, soprattutto con pz particolarmente fragili	Maggiore interesse sulle richieste e interessi del pz	In seguito a incidenti gravi con peggioramento della salute del pz con rischio per la sua vita stessa, riferisco disinteresse totale e mancanza di empatia
SBAS	Q2	Nel caso mio specifico consiglio maggiori attenzioni (con trattamenti fisioterapici) all'aspetto motorio degli ospiti		
SBAS	Q5	Su argomenti legati alla salute sono complessi		
OMO	Q1	Avere sempre un rapporto con la famiglia		Contatti quotidiani per avere informazioni sull'andamento del Progetto di vita
OMO	Q4		Più relazione tra educatori e famiglia e un clima più sereno e accogliente	Un po' più di umanità - meno clima ospedaliero

# RSD

## Risultati questionari rivolti agli Ospiti

Agli Ospiti della RSD è stato somministrato, sempre attraverso gli Educatori, il questionario in forma facilitata.

Il numero di Questionari compilati è diverso per reparto e risente della diversa condizione di fragilità degli Ospiti.

REPARTO	NR. UTENTI	NR. Q COMPILATI
Madonna della Salute	19	13
Shalom	10	7
San Bassano	21	21
Padre Tezza	21	19
Sant'Omobono	18	5
<b>TOTALE</b>	<b>89</b>	<b>65</b>

### I Risultati

La scaletta di valutazione presentava 3 "faccine" come punteggio.

In sede di valutazione dei risultati, alle stesse è stato attribuito un valore numerico: 2 alla più bassa; 6 alla intermedia; 10 alla più alta. In questo modo è stato possibile trasformare le valutazioni in un valore quantitativo.

I risultati delle aree indagate sono i seguenti:

CUSTOMER 2024 - RISPOSTE DEGLI UTENTI RSD										
REPARTO	Q	CURA: stai bene con...				CIBO	ATTIVITA'	SPAZI: ti piace...		
		Gli Educatori	Gli Infermieri	Gli ausiliari	Il dottore	Ti piace quello che ti danno da mangiare?	Ti piacciono le attività che fai?	La tua stanza?	La/il compagna/o di stanza?	Vivere qui?
<b>NR. Q.</b>		65	65	65	65	65	65	65	65	65
<b>NR. RISPOSTE VALIDE</b>		65	65	65	64	65	65	65	65	64
<b>VOTO MEDIO</b>		<b>8,77</b>	<b>8,09</b>	<b>9,02</b>	<b>7,56</b>	<b>8,95</b>	<b>9,02</b>	<b>8,95</b>	<b>7,78</b>	<b>7,69</b>

Come si vede, tutte le domande presentano voti alti. Il più basso è il livello di benessere vissuto nel rapporto con il Medico che, in questi servizi rappresenta sempre la faccia più temuta dell'organizzazione da parte degli Ospiti.

Nell'opinione degli Ospiti la RSD nel suo complesso ha raggiunto un valore medio complessivo ponderato di 8,43 in una scaletta da 1 a 10, quindi molto elevato.

Per alcune Aree (il cibo, le attività) è stato chiesto agli ospiti di indicare delle preferenze che sono di seguito elencate:

<b>CUSTOMER 2024 - RISPOSTE DEGLI UTENTI RSD</b>		
<b>REPARTO</b>	<b>CIBO</b>	<b>ATTIVITA'</b>
	<b>Cosa ti piace di più?</b>	<b>Cosa ti piace di più?</b>
SOMOB	Pizza	Andare al bar
SOMOB	Vitello tonnato	Piscina
SOMOB	Vitello tonnato	Andare in gita
SOMOB	Vitello tonnato	Andare al mercato
SOMOB	Pasta bianca	Tombola
SHAL	Pasta bianca	Dormire
SHAL	Pizza	Lavare i piatti
SHAL	Lasagne, tagliatelle, minestrina	legare i sacchi, andare in guardaroba
SHAL	Wurstel maionese, sgombri	Ginnastica dolce, bocce
SHAL	Lasagne, tiramisù	Uscire in passeggiata, cantare
SHAL	Lasagne, gnocchi, pastasciutta	Fare i dolci
SHAL	Risotto giallo	
MDS	Pizza e pasta	
MDS	Tutto	Tutto
MDS	Il pollo	Andare al Libellula
MDS	Tutto	
MDS	Pizza	
MDS	Pasta al forno	Andare a bere il caffè
MDS	Pizza	
MDS	Pasta	
MDS	Tutto	Tutto
MDS	Tutto	Tutto
SBAS	Spinaci, barbabietola	Fare le gite
SBAS	Risotto giallo	Giochi
SBAS	Risotto ai funghi, involtini	Uscire in paese (bar)
SBAS	Brioche al mattino	Dipingere le unghie
SBAS	Torta	Uscite
SBAS	Torta	Uscite

SBAS	Torta	Uscite
SBAS	Tramezzini	Fare i tramezzini
SBAS	Pizza	Uscire a comprare
SBAS	Philadelphia	Uscire al bar
SBAS	Brioche	Uscire
SBAS	Pasta al forno, vitello tonnato	Uscire a pranzo
SBAS	Pasta al sugo	Fare i disegni con gli educatori
SBAS	Pizza	Giocare
SBAS	Pasta al sugo	Disegnare
SBAS	Crocchette di patate	La ginnastica dolce
SBAS	Più panna da cucina nei cibi	Le uscite
SBAS	Mostarda	Gite
SBAS	Torta	Uscite
SBAS	Spaghetti	Uscite
SBAS	Pastasciutta	Andare al mercato a comprare
PTEZ	Spaghetti	Ginnastica dolce, bocce
PTEZ	Pastasciutta	Pesi
PTEZ	Pizza	Tombola
PTEZ	Pasta	Tombola
PTEZ	Lasagne	Gite
PTEZ	Pasta, scaloppine, le cose della merenda	Le gite, le uscite
PTEZ	Polenta	Nomi, cose, persone
PTEZ	Lasagne	
PTEZ	Pizza	Niente
PTEZ	Primi	Gite
PTEZ	Polenta	Basket
PTEZ	Pizza	Ginnastica dolce, bocce
PTEZ	Pollo al limone	Dama
PTEZ	Tutto	Ginnastica leggera e baskin, guardaroba, fare i mestieri
PTEZ	Il bicchiere d'acqua o comunque la pizza	Completare il diario di bordo
PTEZ	Quello che c'è	Guardare la TV

## Conclusioni

Come già osservato per le altre UdO, i questionari compilati dagli Ospiti presentano sempre valutazioni molto elevate.

Più significativo è quindi concentrarsi sui pochi dati più bassi e sulle preferenze indicate nelle risposte aperte.

# RSD REPARTO " \_\_\_\_\_ "

## RILEVAZIONE DELLA QUALITÀ PERCEPITA DAI FAMILIARI ANNO 2024

Come ogni anno, la Fondazione Istituto Vismara de Petri è impegnata nell'effettuare la rilevazione della qualità percepita dai familiari e dagli Ospiti in tutti i reparti e servizi.

Al fine di incentivare l'adesione alla compilazione del Questionario la Fondazione, in via sperimentale, **ha deciso di proporre un questionario estremamente sintetico**, concentrando le domande solo sugli aspetti ritenuti essenziali per un miglioramento del servizio proposto. Le chiediamo quindi la cortesia di **dedicarci pochi minuti del Suo tempo** rispondendo a questo breve Questionario.

**Il questionario è anonimo e una volta compilato va inserito nell'apposita urna o spedito per posta ENTRO IL 6 GENNAIO 2025.**

La ringraziamo per il tempo che vorrà dedicarci.

*La Direzione  
ed il Personale del reparto*

### DATI SOCIO-ANAGRAFICI DI CHI COMPILA IL QUESTIONARIO

**Sesso**       Donna                                       Uomo  
**Età**         Fino a 30 anni                               da 31 a 65 anni                               Oltre 65 anni  
**Residenza**     Provincia di Cremona                               Altra provincia \_\_\_\_\_

#### Parentela con il/la residente

Genitore                       Figlio/a                       Coniuge/Convivente                       Fratello/Sorella  
 AdS/Tutore                       Amico/Conoscente                       Altro \_\_\_\_\_

#### Il suo Familiare vive al Vismara da:

Meno di 6 mesi                       da 6 mesi a 1 anno                       Da 1 a 3 anni                       Più di 3 anni

#### Frequenza delle Sue visite al Vismara:

Alcune volte la settimana                       Sabato/Domenica/festivi                       Alcune volte al mese  
 Alcune volte all'anno

Per valutare il reparto, Le chiediamo di "dare un voto" da 1 a 5 mettendo una "X" sul numero che corrisponde alla Sua valutazione, dove:

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

**LIVELLO DI COMUNICAZIONE E CONDIVISIONE DEGLI OBIETTIVI DI CURA**

COME VALUTA:	VALUTAZIONE					
1) Il livello di <b>CONDIVISIONE</b> con Lei e la sua famiglia del PROGETTO DI VITA e degli OBIETTIVI DI CURA definiti dall'equipe	1	2	3	4	5	0
2) La <b>QUALITA' delle informazioni</b> ricevute sui Progetto di vita e gli Obiettivi di cura definiti per il suo congiunto	1	2	3	4	5	0
3) La <b>FREQUENZA con cui viene contattato</b> dagli Operatori per aggiornamenti circa lo stato di salute e l'andamento delle cure rispetto al suo congiunto	1	2	3	4	5	0
Ha suggerimenti o osservazioni personali sulla tematica? ----- -----						

In relazione alla **FREQUENZA** dei contatti con gli Operatori del Reparto, ogni quanto vorrebbe essere contattato per essere informato dell'andamento del Progetto di Vita?

- Mensilmente     
  Ogni 6 mesi     
  1 volta all'anno     
  In occasione di cambiamenti significativi

**QUALITA' DELLA VITA RESIDENZIALE E DEI PROGETTI EDUCATIVI**

COME VALUTA:	VALUTAZIONE					
4) La <b>QUALITA' e TIPOLOGIA di Attività proposte</b> per perseguire gli obiettivi del Progetto di vita	1	2	3	4	5	0
5) La <b>COERENZA tra il Progetto e le Attività</b> che vengono proposte	1	2	3	4	5	0
Ha suggerimenti o osservazioni personali sugli aspetti trattati? ----- -----						

IN SINTESI...	VALUTAZIONE					
6) Come valuta nel complesso la qualità del servizio fornita dall'Istituto?	1	2	3	4	5	0
7) Consiglierebbe la struttura ad un amico?	SI			NO		

Ha ulteriori osservazioni in merito al servizio ricevuto? \_\_\_\_\_

**Grazie per la collaborazione!**

# RSD REPARTO \_\_\_\_\_

## RILEVAZIONE DELLA QUALITÀ PERCEPITA DAGLI OSPITI ANNO 2024

### CURA

Stai bene con gli Educatori?



Stai bene con gli infermieri?



Stai bene con gli ausiliari?



Stai bene con il dottore?



### CIBO

• Ti piace quello che ti danno da mangiare?



Cosa ti piace di più \_\_\_\_\_

### ATTIVITA'

Ti piacciono le attività che fai con gli educatori?



Cosa ti piace di più \_\_\_\_\_

### SPAZI

Ti piace la tua stanza?



### SOCIALITÀ

Ti trovi bene con il tuo compagno di stanza?



Ti piace vivere qui?

