



Azienda Pubblica di Servizi alla Persona
“Giorgio Gasparini” Vignola (MODENA)

Casa Residenza per anziani di Vignola
Questionario di gradimento rivolto ai famigliari degli utenti

Anno 2013-2014

Accreditamento delle strutture socio- sanitarie

Obiettivo: strumenti per lo ascolto, la partecipazione
e la rilevazione del gradimento da parte di ospiti e familiari.

Questionario di gradimento rivolto alle famiglie e ospiti

Casa Residenza per anziani

Asp “G. Gasparini” di Vignola



Azienda Pubblica di Servizi alla Persona
Giorgio Gasparini Vignola (MODENA)

Casa Residenza per anziani di Vignola
Questionario di gradimento rivolto ai famigliari degli utenti

Metodologia usata

In attesa delle indicazioni regionali sull'adozione di uno strumento condiviso di Ascolto e Partecipazione di utenti e familiari ed in occasione dell'Assemblea annuale con i familiari dei nuclei di casa protetta e dell'RSA, si è distribuito un "Breve questionario di rilevazione del gradimento".

Tale aspetto si colloca nell'ambito della cornice normativa prevista dall'accreditamento dei servizi socio-sanitari integrati, che pone la rilevazione della valutazione della qualità del servizio erogato, come indicatore importante e da tenere monitorato, per il miglioramento continuo.

Sono state individuate 5 aree, alcune delle quali sono state suddivise in sottoaree:

- 1) Area socio-assistenziale;
- 2) Area sanitaria:
 - a) Att. Medica
 - b) Att. Infermieristica
 - c) Att. Fisioterapica
- 3) Area animazione;
- 4) Area servizi alberghieri:
 - a) Cucina
 - b) Lavanderia
 - c) Pulizie
- 5) Area amministrazione e responsabilità (Raa-Coord.inf.-Coord. Inf.-Resp. Area):
 - a) Reperibilità dei responsabili
 - b) Gestione di informazioni
 - c) Gestione reclami
 - d) Gestione pagamenti

I familiari sono stati invitati ad esprimere un giudizio barrando per ogni area del servizio una delle 3 immagini identificative di una valutazione positiva (faccina verde) sufficiente (faccina gialla) o negativa (faccina rossa).

I questionari sono stati distribuiti ai familiari presenti alle riunioni del 10/12/2013 con il nucleo della casa protetta e del 17/12 con il nucleo dell'RSA.

Sono stati lasciati anche in copia nella bacheca dell'ingresso, per chi volesse compilarlo ed esprimere il proprio giudizio.




I questionari erano da compilare in forma anonima. Si è data la possibilità di esprimere eventuali suggerimenti in uno spazio anonimo.

I questionari compilati sono stati n. 30 di cui 17 nucleo casa protetta e 13 RSA, su 36 ospiti i cui familiari erano presenti all'incontro.




Altresì, successivamente, sono stati raccolti altri 5 questionari, senza indicazione del nucleo di riferimento.




RILEVAZIONE DATI

1) Area socio assistenziale




			
Nucleo cp	12	3	1
Nucleo rsa	12	1	0
Non identificato	3	1	0
TOTALE	27	5	1

2) Area sanitaria




			
<u>Att. medica</u>			
Nucleo cp	9	6	1
Nucleo rsa	13	0	0
Non identificato	3	1	1
TOTALE	25	7	2
<u>Att. infermieristica</u>			
Nucleo cp	11	5	0
Nucleo rsa	13	0	0
Non identificato	3	1	1
TOTALE	27	6	1




<u>Att.</u> <u>fisioterapica</u>			
Nucleo cp	10	2	1
Nucleo rsa	10	1	0
Non identificato	2	0	3
TOTALE	22	3	4

3) Area animazione




			
Nucleo cp	14	2	2
Nucleo rsa	9	1	0
Non identificato	3	0	2
TOTALE	26	3	4










4) Area servizi alberghieri

<u>Cucina</u>			
Nucleo cp	13	3	1
Nucleo rsa	10	1	0
Non identificato			
TOTALE	23	4	1




			
<u>Lavanderia</u>			
Nucleo cp	5	4	5
Nucleo rsa	9	2	2
Non identificato	2	0	1
TOTALE	16	6	8
<u>Pulizie</u>			
Nucleo cp	15	1	0
Nucleo rsa	10	2	0
Non identificato	3	2	0
TOTALE	28	5	0

5) Area amministrazione e responsabilità

			
<u>Reperibilità dei responsabili</u>			
Nucleo cp	11	4	1
Nucleo rsa	11	1	0
Non identificato	2	2	1
TOTALE	24	7	2

<u>Gestione informazioni</u>			
Nucleo cp	11	5	0
Nucleo rsa	9	2	0
Non identificato	2	2	1
TOTALE	22	9	1
<u>Gestione reclami</u>			
Nucleo cp	11	2	2
Nucleo rsa	10	0	0
Non identificato	2	2	1
TOTALE	23	4	3
<u>Gestione pagamenti</u>			
Nucleo cp	14	2	0
Nucleo rsa	11	0	0
Non identificato	2	3	0
TOTALE	27	5	0

ANALISI COMPLESSIVA DATI

<u>TOTALE</u> <u>COMPLESSIVO</u>			
Nucleo cp	199	60	22
Nucleo rsa	192	17	4
Non identificato	47	19	3
TOTALE	438 (75,52%)	96 (16,55%)	46 (7,93%)

Sinteticamente si può affermare che, dato il punteggio riportato nella valutazione positiva (faccina verde) superiore al 75%, si è rilevato un significativo gradimento del servizio da parte dei familiari; se poi, si somma, anche, la valutazione sufficiente (faccina gialla) insieme costituiscono il 92% del giudizio complessivo.

Tuttavia, particolare attenzione, deve essere posta alla percentuale, pari a quasi l'8%, dei giudizi negativi (faccina rossa) che interessano particolarmente il nucleo di cp e i questionari non identificati.

Per quanto riguarda le aree, si rilevano come particolarmente critiche le seguenti:

- Area servizi alberghieri che raggiunge un punteggio negativo di 11 (pari all'11,46%) che si concentra quasi prevalentemente sulla lavanderia (8 punti-pari al 26,67%) ma anche sulla cucina che riporta un 3 (9,09%);
- Area sanitaria con un punteggio negativo di 7 (7,14%) di cui 4 (13,79%) per il servizio fisioterapico, 1 area infermieristica (2,94%) e 2 in area medica (5,88%);
- Area amministrazione e responsabilità che raccoglie un punteggio negativo pari a 6 (4,72%) soprattutto nell'area reclami (3= 10%), in reperibilità (2= 6,06%) e nella gestione delle informazioni (1= 3,13%);
- Area animazione raccoglie 3 punti negativi pari al 9,09%.

L'area socio-assistenziale, nonostante quanto venga riportato nei suggerimenti, che si concentra prevalentemente su questa area, raccoglie solo 1 punto negativo (pari al 3,03%).

In merito a quanto rilevato e relativamente all'importanza che la normativa sull'accreditamento, prevede a tal riguardo, sarà da rivedere e migliorare la procedura riguardante la gestione dei reclami e delle informazioni (riscontrato sia nei giudizi che nelle segna

lazioni pervenute e di seguito riportate). In merito a quest'ultimo aspetto la tanto attesa e necessaria uscita della Carta dei servizi, aggiornata in modo non definitivo nel mese di giugno 2014 e che vedrà la sua diffusione nel mese di ottobre, costituirà un buon elemento di comunicazione degli standard del servizio, oltre che di chiarezza e coerenza di quanto dichiarato.

Il punteggio negativo riguardante la lavanderia, ma anche la cucina, risente sicuramente dell'organizzazione dovuta alla ristrutturazione dei locali, e che ha necessariamente comportato l'esternalizzazione parziale del servizio. Interessante sarà effettuare un'ulteriore rilevazione entro l'anno (2014) per valutare l'impatto dell'avvio interno sia della cucina che della lavanderia (esclusa la biancheria generale che da sempre è stata gestita con un appalto di lavanolo). Viste le valutazioni espresse sia verbalmente che anche nelle considerazioni, di seguito riportate, già l'avvio della cucina interna, è stato molto gradito e significativamente minori sono stati i riscontri negativi, rispetto alla gestione con la ditta di ristorazione.

Nell'area dei servizi alberghieri preme sottolineare il buon indice di gradimento rivolto al servizio di pulizia, che concentra 28 punteggi positivi e 5 sufficienti.

Sarà da analizzare il punteggio negativo assegnato all'area sanitaria, in primis all'area fisioterapia; è da tenere in considerazione che il 2013, è stato l'anno del passaggio alla gestione diretta da parte dell'Asp, pertanto è da considerarsi come anno di transizione ed è comunque un'area in corso di stabilizzazione e miglioramento.

Infine si riportano le osservazioni e i suggerimenti raccolti:

Prodotte 6 suggerimenti (nucleo Cp):

- Poco personale zona giorno e se sono a letto, passano poco ma sempre perché sono in pochi.
- Dare più bere agli anziani.
- Ci siamo trovati meravigliosamente bene!!! Grazie a tutti!!!
- Più personale infermieristico.
- Ci sono momenti che occorre più sensibilità per gli anziani, anche per i parenti. Più personale. (firmato)
- Trovo che l'animazione coinvolga poco gli ospiti soprattutto dal punto manuale.

Le segnalazioni senza nucleo di riferimento:

- Si può migliorare nell'assistenza giornaliera in salone, ci vorrebbe un operatore in più.
- Più personale in assistenza - migliorare le diete personalizzate - più sorrisi più comunicazione con i nonni - meno sguardi nel vuoto!!!
- Da quando la cucina è in sede la qualità c'è (finalmente). Abbiamo moltissime difficoltà a rapportarci con area sanitaria. I nostri suggerimenti sono di svolgere la loro normale attività; informare i familiari in modo corretto e preciso e parlare con il medico!!! (faticosissimo è...).

Si inserisce per completezza lo schema con riportati i valori e le percentuali di riferimento.

	f. gialla	f. rossa	totale	f. verde	f. gialla	verde + gialla	f. rossa
area socio assistenziale	5	1	33	81,82%	15,15%	96,97%	3,03%
area medica	7	2	34	73,53%	20,59%	94,12%	5,88%
area infermieristica	6	1	34	79,41%	17,65%	97,06%	2,94%
area fisioterapica	3	4	29	75,86%	10,34%	86,21%	13,79%
area sanitaria	16	7	98	76,53%	16,33%	92,86%	7,14%
area animazione	4	3	33	78,79%	12,12%	90,91%	9,09%
cucina	4	3	33	78,79%	12,12%	90,91%	9,09%
lavanderia	6	8	30	53,33%	20,00%	73,33%	26,67%
pulizie	5	0	33	84,85%	15,15%	100,00%	0,00%
area serv. Alberghieri	15	11	96	72,92%	15,63%	88,54%	11,46%
reperibilità responsabili	7	2	33	72,73%	21,21%	93,94%	6,06%
gestione informazioni	9	1	32	68,75%	28,13%	96,88%	3,13%
gestione reclami	4	3	30	76,67%	13,33%	90,00%	10,00%
gestione pagamenti	5	0	32	84,38%	15,63%	100,00%	0,00%
area amministrazione e responsabilità	25	6	127	75,59%	19,69%	95,28%	4,72%
totale	96	46	580	75,52%	16,55%	92,07%	7,93%

7/07/2014

Rilevazione Annika Colombi (area gestione strutture/coordinamento atti importanti/accreditamento/rilevazione qualità)