

## INDAGINE DI SODDISFAZIONE 2011

A.P.S.P. RESIDENZA MOLINO

VIA MOLINO, N. 9 - DRO

### INTERVISTE AI RESIDENTI

#### REPORT DI SINTESI

**PREMESSA:**

Da diversi anni l'A.P.S.P. "Residenza Molino" di Dro, nella convinzione che misurare il livello di soddisfazione percepito dai fruitori dei servizi rappresenti un elemento strategico per il miglioramento della qualità degli stessi, ha deciso di avviare tra i mesi di marzo e aprile 2011 un'indagine per rilevare il gradimento dei servizi, coinvolgendo direttamente i residenti della struttura.

Come strumento di rilevazione è stato deciso di utilizzare l'intervista strutturata, avvalendosi delle stesse domande previste dal questionario proposto ai familiari tra i mesi di dicembre 2010 e gennaio 2011 (questionario composto da domande a risposta chiusa e domande a risposta aperta, suddivise per servizio).

Al fine di garantire maggiore riservatezza e libertà di espressione, l'intervista è stata somministrata da parte di personale esterno, che dall'autunno 2009 collabora con l'Ente (responsabile servizio qualità C8C9, dipendente da Upipa).

Considerando l'alta incidenza di residenti con deterioramento cognitivo presenti presso l'A.P.S.P. "Residenza Molino", per riuscire a definire un campione di persone "cognitivamente presenti" e quindi in grado di fornire attendibilità alle risposte, si è deciso di avvalersi del test di valutazione dello stato mentale SPMQS (Short portable Mental Status Questionnaire) disponibile per tutti i residenti.

Per individuare il campione di persone da coinvolgere nell'indagine sono stati considerati i residenti con i punteggi più alti rilevati, verificando inoltre la loro volontà/disponibilità a partecipare all'indagine.

Ciò premesso, si sono riscontrate subito alcune difficoltà nell'avviare l'indagine. In particolare, si è rilevato un livello medio/alto di deterioramento cognitivo nella maggior parte dei residenti; ciò ha impedito di definire un campione significativo di persone alle quali sottoporre l'intervista.

Delle 45 persone residenti nella struttura, solamente 10 sono state reputate in grado di poter sostenere un colloquio.

Di queste 10, 6 hanno accettato di essere intervistate.

Delle 6 interviste, una è stata sospesa quasi all'inizio per un evidente disorientamento cognitivo dell'intervistato.

**Esiti:**

Tenuto conto di quanto sopra, si riporta qui di seguito una sintesi degli aspetti rilevati e ritenuti maggiormente significativi.

Residenti Coinvolti: 6 - 5 donne e 1 uomo

Età media: 87 anni

Residenti considerati ai fini della rilevazione: 5

Tutti dichiarano di non conoscere il PAI; quattro residenti si sono comunque dichiarati interessati alla possibilità di poter partecipare la PAI. Nessuno dichiara di conoscere la Carta dei Servizi.

**In relazione alle domande riferite ai vari servizi, data la bassa rappresentatività del campione di intervistati, 11%, (ovvero 5 persone su 45) e considerato il fatto che per alcuni item non si è riusciti ad ottenere una valutazione del grado di soddisfazione (sulla base della scala proposta tra: *molto soddisfatto, abbastanza soddisfatto, poco soddisfatto, molto poco soddisfatto*), di seguito non si riportano percentuali di soddisfazione, ma gli aspetti, commenti e considerazioni ritenuti maggiormente significativi, che sono emersi durante le interviste.**

#### **INGRESSO E PERSONALIZZAZIONE DELL'ASSISTENZA:**

A parte una persona che si è dichiarata poco soddisfatta rispetto alla chiarezza e completezza delle informazioni nel primo periodo di ambientamento, si è rilevata un'alta percentuale di soddisfazione in relazione alla fase di ingresso, con particolare riguardo alla cortesia, attenzione, disponibilità e rapporto individuale instaurato con il personale dell'A.P.S.P.

#### **AMBIENTE:**

##### Camera:

I residenti coinvolti si dichiarano complessivamente tra abbastanza e molto soddisfatti della loro camera. Tra le criticità è emerso che risulta un po' stretta (per 2 persone) e che "non è una specialità".

##### Funzionalità spazi comuni:

Prevalenza di abbastanza soddisfatti. Si è rilevato che "le salette non sono tanto grandi".

##### Disponibilità attrezzature sanitarie:

Per quanto riguarda la disponibilità di attrezzature sanitarie si è registrata una prevalenza di non risposte, anche se i riferimenti alla possibilità di deambulare con l'ausilio del girello sono stati molto positivi (*è risultato difficoltoso capire se di proprietà loro/famiglia o dato in dotazione dall'Ente*).

Da parte di 2 residenti è stata invece dichiarata molta soddisfazione "qui c'è di tutto", "... sono molto comode".

##### Uso apparecchi televisivi e radiofonici:

Chi si è espresso al riguardo si è dichiarato molto soddisfatto. Nessuno ha però dichiarato di utilizzare la TV in camera; guardano la televisione nel salone e nelle salette prima di andare a dormire.

#### **SERVIZIO MEDICO:**

Complessivamente si è registrata un'ampia soddisfazione per quanto riguarda il rapporto con il medico, sia in relazione alla tempestività nell'intervenire, chiarezza e completezza delle informazioni, cortesia, attenzione e disponibilità dimostrata.

Alcuni commenti:

- passa e saluta;
- non ne ho avuto bisogno; non vado a cercarlo.

### **SERVIZIO INFERMIERISTICO:**

Complessivamente tra abbastanza e molto soddisfatti in relazione al servizio infermieristico, sia per quanto riguarda la tempestività nell'intervenire, chiarezza e completezza delle informazioni fornite, cortesia, attenzione e disponibilità dimostrata da parte del personale infermieristico.

#### Alcuni commenti:

- sono gentilissimi;
- mi danno le pastiglie prima di pranzo e colazione;
- ho bisogno tutti i giorni di essere medicata. Mi prendono e mi portano in ambulatorio per le medicazioni;
- a volte non ci sono: ... allora si aspetta;
- vengono anche la notte;
- non ne ho ancora avuto bisogno.

### **SERVIZIO DI FISIOTERAPIA:**

Si è registrata una certa difficoltà da parte dei residenti nel distinguere tra attività di fisioterapia e attività di ginnastica (in gruppo) e di conseguenza capire se usufruissero o meno del servizio, e quale fosse la loro percezione al riguardo. Si riportano pertanto i commenti emersi:

- faccio la cyclette;
- in questi giorni i fisioterapisti mi mettono in piedi;
- non mi piace tanto fare ginnastica.

### **ATTIVITA' DI COORDINAMENTO:**

Organizzazione della vita quotidiana (cosa fa durante il giorno?): Alcuni commenti:

- mi trovo con gli altri e discutiamo; se mi chiedono qualcosa che posso fare, lo faccio volentieri (cyclette);
- sali - scendi. Andiamo nella nostra camera;
- mi portano su e giù ... spero mi mettano in piedi;
- se c'è il capo (Bruno), è ottima;
- a seconda dei giorni.

Avvisato in caso di bisogno e cortesia, attenzione e disponibilità del personale di coordinamento:

Rilevata molta soddisfazione da parte di tutti gli intervistati. Coordinatore gentilissimo.

### **SERVIZIO DI ANIMAZIONE:**

Personale di animazione

Molta soddisfazione espressa da parte di tutti gli intervistati - alcuni commenti:

- è gentilissimo;
- è molto educato;
- quando ho chiesto qualche cosa mi ha sempre accontentato;
- ci parla; viene vicino a salutarci.
- Bruno: è quello che fa tutto; è buono, gentile. Organizza le gite/uscite (rare volte). ... è un bravo putel.

Tipo e frequenza delle attività ricreative e culturali:

Prevalenza di abbastanza soddisfatti in relazione alla frequenza delle attività proposte dal servizio. Commenti:

- ci vorrebbe qualcosa di più;
- durante il giorno a volte facciamo disegni; vengono anche classi di bambini. Si canta e si fanno passeggiate (in paese e qui intorno);
- domenica scorsa siamo andati dai preti ad Arco (invitati bene);

- vengono scuole, coro di Pietramurata (bravo);
- feste, animazione, musicoterapia, festa dei nonni, gite;
- si cantano le canzoni per l'inverno;
- andiamo con il pulmino a Pietramurata; vengono i miei fratelli ... c'è tanta gente di Dro;
- lavoro con i piedi (cyclette) quando possono farlo.

#### Attività di laboratorio:

Con riferimento alla presente domanda ed alla soddisfazione relativa ad attività di laboratorio (musicoterapia, nordic walking), si è rilevato che nessuno degli intervistati al momento non vi partecipa, oppure è stato sospeso dall'effettuare l'attività.

#### **SERVIZIO ASSISTENZIALE:**

Molta soddisfazione espressa da parte di tutti gli intervistati rispetto a quanto offerto dal servizio assistenziale, sia per quanto riguarda la cura dell'aspetto personale e dell'igiene, che l'essere trattato con rispetto, ascoltato nei bisogni ed esigenze, nella tutela della privacy, nella tempestività dell'intervenire da parte degli operatori e della gentilezza e cortesia da loro dimostrata. Commenti:

- è contentissima;
- farebbe il bagno tutti i giorni.

#### **ALIMENTAZIONE E MOMENTO DEL PASTO:**

Mediamente abbastanza soddisfatti per quanto riguarda il momento del pasto. Dai commenti raccolti si può evincere il livello di soddisfazione:

- va bene; non si può lamentarsi; è una cosa normale;
- gli operatori che servono sono gentilissimi; raramente non rispondono bene;
- io mi accontento di tutto; qualcuno non gradisce minestre (preferisce cose asciutte);
- non posso mangiare carne e pasta per problemi di denti; è sempre formaggio e purè di patate. comunque il mangiare è buono. Vedo gli altri che si accontentano;
- tutta roba buona. Si mangia più che bene;
- si mangia molto bene. Si può anche lasciare lì e anche cambiare.

#### **ALTRI SERVIZI E ATTIVITA':**

##### Pulizia e ordine delle stanze e servizi igienici:

Generale molta soddisfazione (solo un intervistato si è dichiarato abbastanza soddisfatto al riguardo).

##### Lavanderia e guardaroba:

Generale molta soddisfazione (solo un intervistato si è dichiarato abbastanza soddisfatto al riguardo).

##### Commenti:

- a volte non trovi nell'armadio le robe che hai mandato giù: ... è perché hanno troppo da fare o siamo in tanti.

##### Podologia:

Per chi ne ha usufruito, molta soddisfazione espressa.

##### Parrucchiera:

Molta soddisfazione espressa. Per quanto riguarda la fruizione del servizio, si rileva che il servizio è presente ogni 15 giorni e che bisogna chiedere qualche giorno prima.

##### Servizi religiosi:

Molta soddisfazione espressa da parte di tutti gli intervistati per la presenza del servizio.

Commenti:

- Viene il parroco: è contenta perché almeno passa una persona diversa;
- viene il diacono;
- viene celebrata la Messa il sabato e la Parola di Dio il martedì;

Ufficio relazioni con il pubblico:

Nessuno si è mai rivolto all'ufficio per richiedere informazioni.

Partecipazione dei familiari:

Chi si è espresso si è dimostrato molto soddisfatto al riguardo. Commenti:

- è contento che partecipano alle feste;
- vengono a trovarmi di spesso;

Coinvolgimento volontari:

A parte una persona che non riconosce il ruolo dei volontari, gli altri sono molto soddisfatti della loro presenza, sia durante le gite che nell'aiuto della distribuzione della merenda.

**DIREZIONE:**

Tre intervistati su cinque hanno dichiarato di conoscere la direttrice e essersi rivolti. Per tutti si è rilevata molta soddisfazione nella reperibilità (viene sempre nella sala), cortesia e disponibilità (molto gentile e sempre pronta ad aiutarci) e chiarezza delle informazioni, risposte e chiarimenti (quando le parlo è proprio attenta).

**SODDISFAZIONE - SUGGERIMENTI:**

- Mai lamentata, si trova bene;
- Si trova benissimo; molto soddisfatta e contenta. Se abbiamo bisogno di qualcosa tutti ci aiutano;
- le piacerebbe vedere più spesso il figlio;
- Cantare (coro interno);

*Dro, 26 aprile 2011*

---

*F.to Marta Crosina (RQ C8 C9)*