



RESIDENZA - MOLINO

Azienda Pubblica di Servizi alla Persona - Dro

38074 DRO (TN) - Via Molino, 9

ESITI INDAGINE SODDISFAZIONE FAMILIARI E REFERENTI DEI RESIDENTI AMMINISTRATORI DI SOSTEGNO

Ottobre 2024



PREMESSA

L'A.P.S.P. "Residenza Molino" di Dro, nella convinzione che misurare il livello di soddisfazione dei servizi percepito da chi ne fruisce, sia direttamente che indirettamente, rappresenti un elemento strategico per il miglioramento della qualità di quanto l'Azienda eroga, anche per il 2023 ha posto tra gli obiettivi da perseguire l'effettuazione di un'indagine di *customer satisfaction* rivolta a Familiari Referenti dei residenti e Amministratori di Sostegno.

Le indagini per rilevare la soddisfazione del cliente (*customer satisfaction*) rappresentano uno degli strumenti attraverso il quale l'Ente è in grado di ottenere un ritorno di informazioni rispetto alla qualità dei servizi offerti, percepito dai fruitori dei servizi stessi.

Dare ascolto al cliente/utente, comprenderne le aspettative, prestare attenzione ai bisogni dei destinatari ultimi (diretti e indiretti) di quanto erogato e rilevare in progress il loro livello di soddisfazione, sono passaggi necessari per il miglioramento continuo della Qualità dei servizi offerti, oltre che permettere la pianificazione di azioni migliorative, perdere autoreferenzialità ed aprirsi al confronto con i destinatari di ciò che l'Ente offre.

La *customer satisfaction* e l'ascolto dell'utenza acquisiscono un senso compiuto nella misura in cui diventano lo spunto di riflessione per una valutazione della qualità dei servizi/prodotti erogati e per un'eventuale rimodulazione degli stessi, sulla base delle informazioni, suggerimenti e commenti raccolti.

Attraverso la presente indagine l'A.P.S.P. "Residenza Molino" ha inteso perseguire i seguenti **obiettivi**, in analogia con quanto effettuato nel 2023:

- proseguire nell'ascolto dei fruitori dei servizi offerti, agevolando la loro partecipazione attiva in funzione del miglioramento continuo e concreto della qualità dei servizi erogati;
- indagare il livello di soddisfazione percepito rispetto a vari servizi e verificare il livello di qualità attesa, a fronte di quella erogata;
- sondare esigenze, bisogni ed aspettative di residenti e loro familiari;
- cogliere punti di forza e debolezza dei vari servizi evidenziando eventuali criticità verso le quali orientare azioni e piani di miglioramento;
- dare visibilità all'organizzazione ed al suo operato, essendo la *customer satisfaction* un'iniziativa rivolta anche verso l'esterno.

Per raggiungere tali obiettivi si sono raccolte le seguenti informazioni:

- dati anagrafici anonimi: età, genere, parentela e frequenza visite al residente da parte di familiari/cari;
- livello di percezione del gradimento rispetto ai vari aspetti collegati ai diversi servizi offerti dall'Azienda;
- aree di soddisfazione o di criticità;
- suggerimenti.

DESTINATARI DELL'INDAGINE

I familiari referenti dei residenti e gli amministratori di sostegno. Nel complesso sono state coinvolte 60 persone.

STRUMENTI UTILIZZATI

Lo strumento utilizzato per gestire l'indagine è il questionario.

Per garantire un'analisi comparata dei dati raccolti il questionario utilizzato è analogo a quello somministrato nel 2023.

Tale strumento è composto da una serie di domande che prevedono modalità di risposta diversificate:

- risposte chiuse con la possibilità di scelta singola o multipla barrando le voci proposte
- risposte semichiose con risposte predefinite e la possibilità, per alcuni quesiti, di ampliare le risposte in modo aperto.

Tali modalità di risposta sono state scelte per garantire l'anonimato e permettere la raccolta di dati quantitativi, rielaborabili sotto forma numerica e di informazioni qualitative destrutturate utili alla raccolta di commenti, suggerimenti ed apprezzamenti riferiti ai vari servizi.

Per le domande di gradimento dei servizi, la scala di modulazione utilizzata per le risposte è stata la seguente: "Molto soddisfatto", "Soddisfatto", "Abbastanza", "Insoddisfatto".

MODALITA' DI SOMMINISTRAZIONE

Il questionario è stato consegnato in occasione della riunione con i familiari, i referenti dei residenti e gli amministratori di sostegno avvenuta in data 28 settembre e, successivamente, inviato via e-mail agli assenti. Il termine previsto per la restituzione era il 16 ottobre, termine successivamente posticipato al 31 ottobre a causa della scarsa adesione registrata da parte dell'Ente.

ELABORAZIONE DATI

Per l'elaborazione dei dati ci si è avvalsi di un foglio di calcolo Excel, attraverso il quale si è proceduto:

- all'aggregazione dei dati quantitativi per poi misurare le percentuali di risposta rispetto ad ogni singolo item del questionario/intervista proposti, sia per il gruppo dei familiari/cari di riferimento che del gruppo di residenti;
- all'aggregazione dei dati qualitativi, derivanti da commenti e suggerimenti riportati.

Dai dati di sintesi si è passati alla realizzazione di un report nel quale sono stati riportati i grafici raffiguranti le percentuali di risposta (per i dati quantitativi) ed i commenti/suggerimenti riportati (per i dati qualitativi) per ciascuna domanda, con il duplice fine di consentire una visualizzazione immediata dell'andamento dei dati raccolti rispetto ai singoli item e la possibilità di utilizzare gli stessi in occasioni di presentazioni pubbliche.

COMUNICAZIONE E ARCHIVIAZIONE

I risultati finali, restituiti e condivisi con i referenti dell'A.P.S.P. "Residenza Molino" di Dro, potranno divenire oggetto di forme di comunicazione pubblica con le quali informare degli esiti dell'indagine ai vari portatori di interesse (residenti, persone care di riferimento, personale dell'ente, istituzioni, ecc.), purché in forma aggregata e nel rispetto del segreto statistico relativo a ciascun singolo questionario.

Tutto il materiale originale relativo all'indagine, in particolare le copie compilate dei questionari sarà conservato presso gli uffici amministrativi dell'Ente in modo da evitarne l'accesso diretto e la possibile identificazione da parte di persone in grado di riconoscere il compilatore del singolo questionario.

Di seguito si riportano gli esiti emersi dalla presente indagine.

REPORT DI SINTESI

DATI GENERALI

Per quanto riguarda la **partecipazione** dei referenti dei residenti all'indagine di soddisfazione si è registrata una percentuale di risposta pari al 50%. Sono pervenuti 30 questionari su 60 residenti.

L'adesione all'iniziativa ha registrato un lieve miglioramento rispetto all'indagine precedente del 2020 (pari al 42%); tuttavia il *trend* di adesione rimane stabile nel tempo con una media del 46% (nel 2018 il livello di adesione è stato pari al 46%).

Su 30 questionari pervenuti:

3	1	0	0	21	1	3
Nessuna risposta	Coniuge	Nipote	Nuora/Genero	Figlio/figlia	Cognato/Cognata	Fratello/Sorella

Il 60% (n. 18 soggetti) dei rispondenti frequenta la R.S.A. più volte in settimana e il 27% (n. 8 soggetti) quotidianamente. Solamente una persona dichiara di accedere alla struttura meno di una volta al mese.

INGRESSO E PERSONALIZZAZIONE DELL'ASSISTENZA

Relativamente a gentilezza, disponibilità e attenzione le risposte ricevute sono state:

4	1	4	13	8
Non risponde	Insoddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Soddisfatto	Molto soddisfatto

Per quanto concerne il livello di soddisfazione rispetto al rapporto individuale instaurato tra residente e operatori, l'esito è stato:

5	0	8	13	4
Non risponde	Insoddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Soddisfatto	Molto soddisfatto

In merito al quesito relativo alla chiarezza ed alla completezza delle informazioni ricevute durante il primo periodo di ambientamento le risposte sono state:

5	2	6	10	7
Non risponde	Insoddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Soddisfatto	Molto soddisfatto

Il quesito relativo alla visita domiciliare che viene effettuata prima dell'ingresso del residente in struttura ha ottenuto le seguenti risposte:

18	4	1	5	2
Non risponde	Insoddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Soddisfatto	Molto soddisfatto

A tal proposito, si segnala che sono stati riportati n. 5 commenti nei quali si è dichiarato che la visita al domicilio non è stata effettuata.

AMBIENTE

Per quanto concerne i livelli di soddisfazione circa gli spazi della A.P.S.P. si rileva quanto segue:

- spazi comuni permettono e familiarità degli ambienti

3	1	14	8	4
Non risponde	Insoddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Soddisfatto	Molto soddisfatto

- apertura del salone a piano terra

5	1	2	18	4
Non risponde	Insoddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Soddisfatto	Molto soddisfatto

- accoglienza delle sale da pranzo della struttura;

5	1	5	14	5
Non risponde	Insoddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Soddisfatto	Molto soddisfatto

- comfort e calore trasmesso da poltrone, divani e mobili

3	1	6	16	4
Non risponde	Insoddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Soddisfatto	Molto soddisfatto

- possibilità dei residenti di accedere all'uso degli apparecchi televisivi

6	2	5	12	5
Non risponde	Insoddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Soddisfatto	Molto soddisfatto

- disposizione e strutturazione della Cappella

4	0	3	15	8
Non risponde	Insoddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Soddisfatto	Molto soddisfatto

- disposizione e strutturazione della Palestra

8	0	5	13	4
Non risponde	Insoddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Soddisfatto	Molto soddisfatto

- disposizione e strutturazione della zona caffè e di come questa garantisca un momento di piacere tra il familiare e il residente

6	1	6	11	6
Non risponde	Insoddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Soddisfatto	Molto soddisfatto

- disposizione e strutturazione della Terrazza al Primo Piano

16	5	2	5	2
Non risponde	Insoddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Soddisfatto	Molto soddisfatto

- disposizione e strutturazione delle Giardino Interno

5	7	4	10	4
Non risponde	Insoddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Soddisfatto	Molto soddisfatto

- disposizione e strutturazione delle Giardino

3	0	1	17	9
Non risponde	Insoddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Soddisfatto	Molto soddisfatto

- conoscenza della Stanza Multi Sensoriale

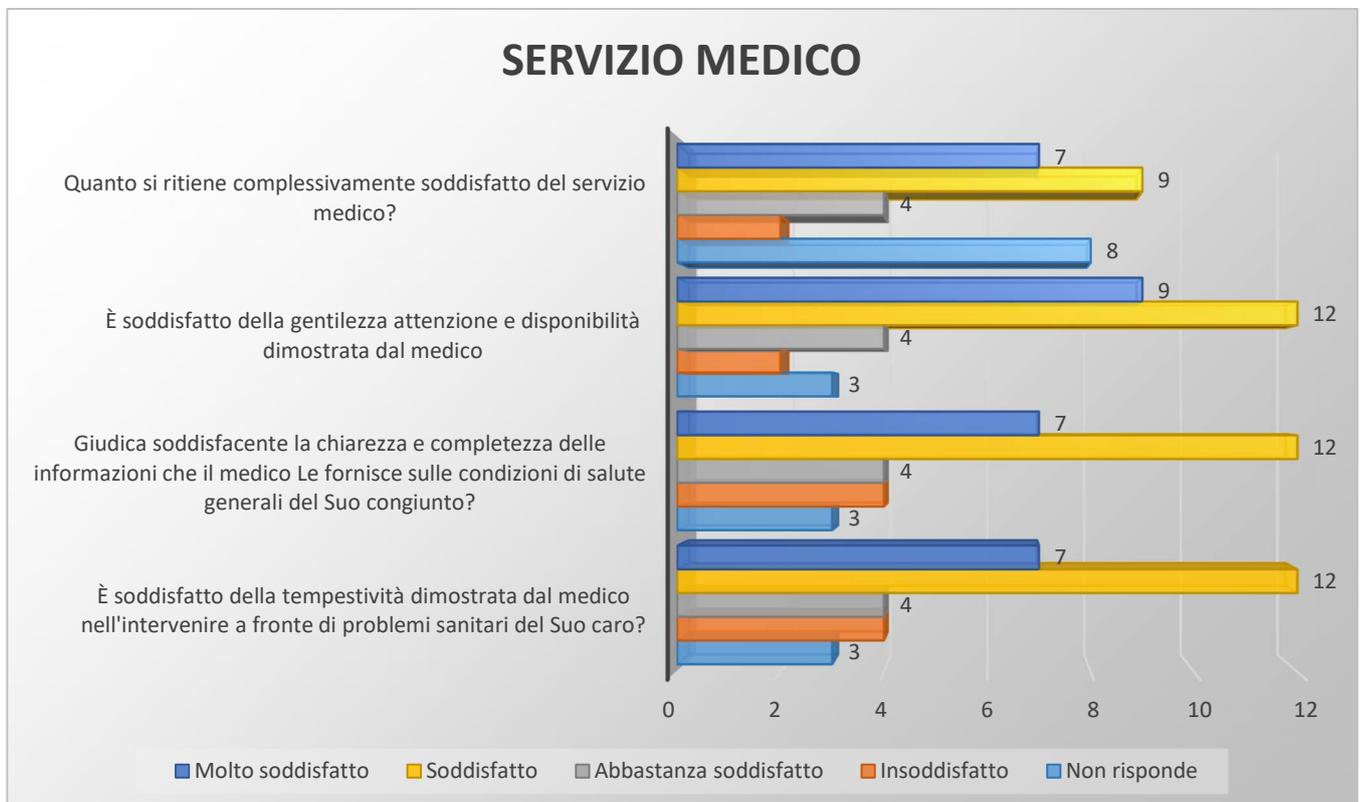
Non risponde	Sì	No
6	14	9

- utilizzo della Stanza Multi Sensoriale in autonomia con il proprio caro (esplicitazione del desiderio atteso)

Non risponde	Sì	No
8	12	9

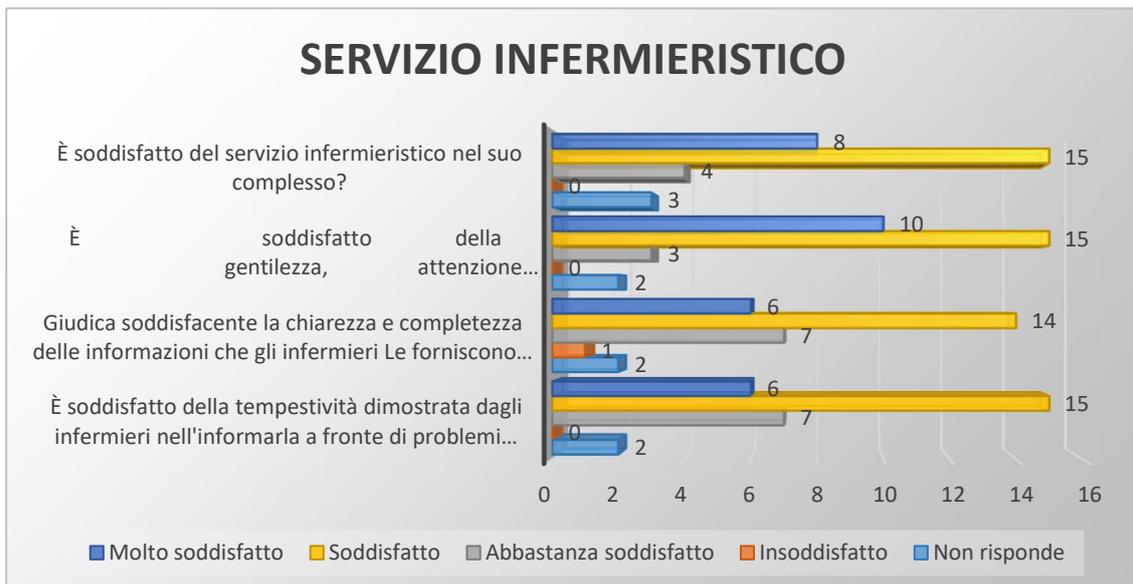
SERVIZIO MEDICO

Dalla rappresentazione grafica delle risposte non è possibile delineare un quadro omogeneo della percezione dell'utenza che consenta all'organizzazione di ipotizzare strategie di intervento e/o aree di miglioramento mirate. Si sottolinea l'elevato numero di non risposta ai quesiti proposti.



SERVIZIO INFERMIERISTICO

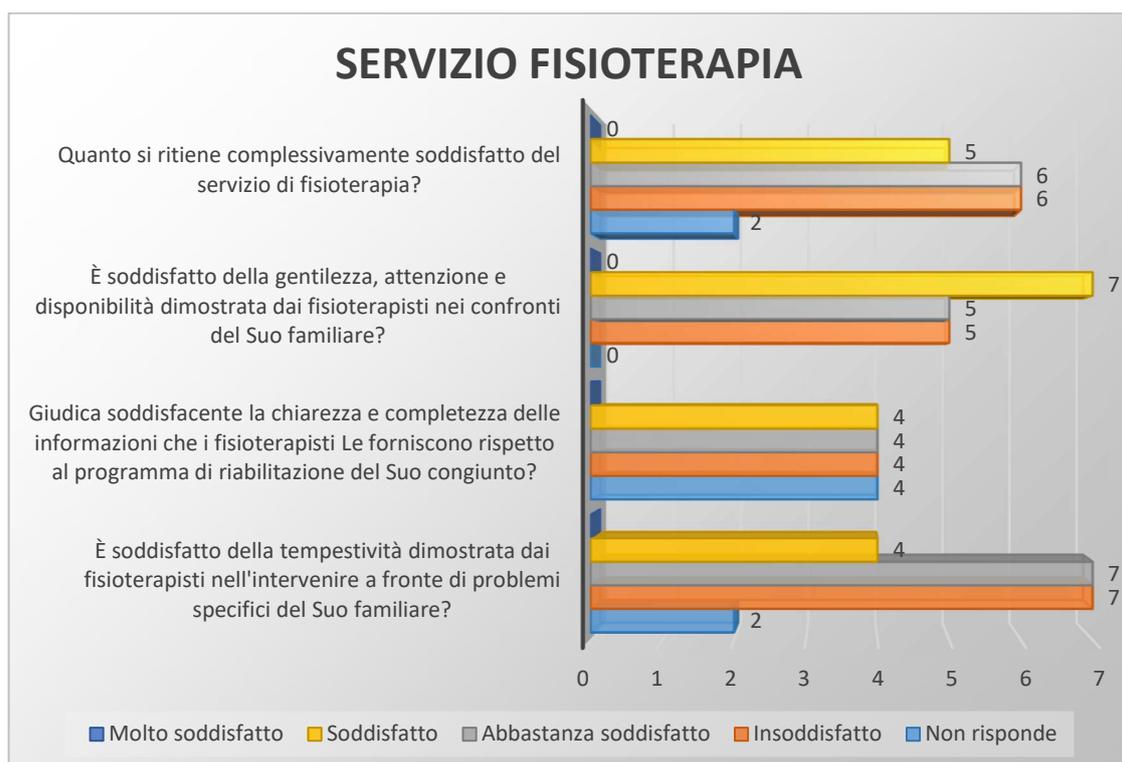
Come emerge dal grafico ad istogramma sotto riportato, il servizio infermieristico genera un livello di soddisfazione complessiva positiva. Solo una persona si dichiara insoddisfatta su un aspetto relativo a tale servizio, in particolare in merito alla chiarezza e alla completezza delle informazioni che gli infermieri forniscono sull'andamento dell'assistenza.



SERVIZIO DI FISIOTERAPIA

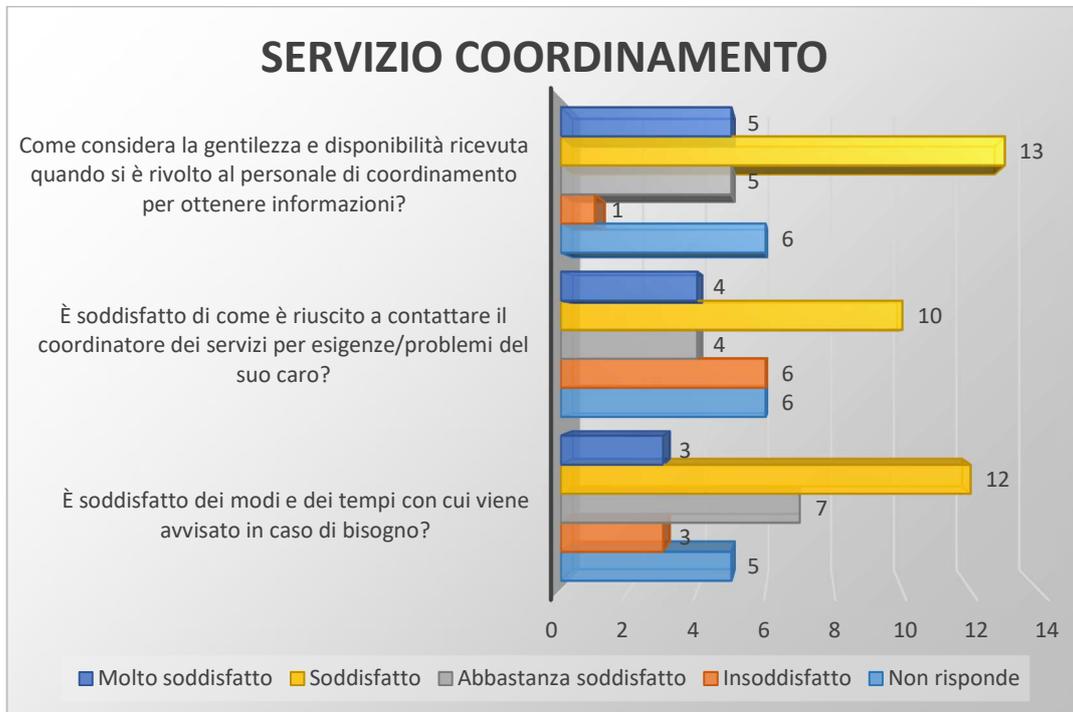
Il 60% dei soggetti (n. 12) rispondenti al quesito dichiara che il proprio residente usufruisce del servizio di fisioterapia.

In analogia al servizio medico sopra riportato anche per l'area riabilitativa non è possibile delineare un quadro omogeneo della percezione dell'utenza che consenta all'organizzazione di ipotizzare strategie di intervento e/o aree di miglioramento mirate. Si sottolinea l'elevato numero di non risposta ai quesiti proposti.



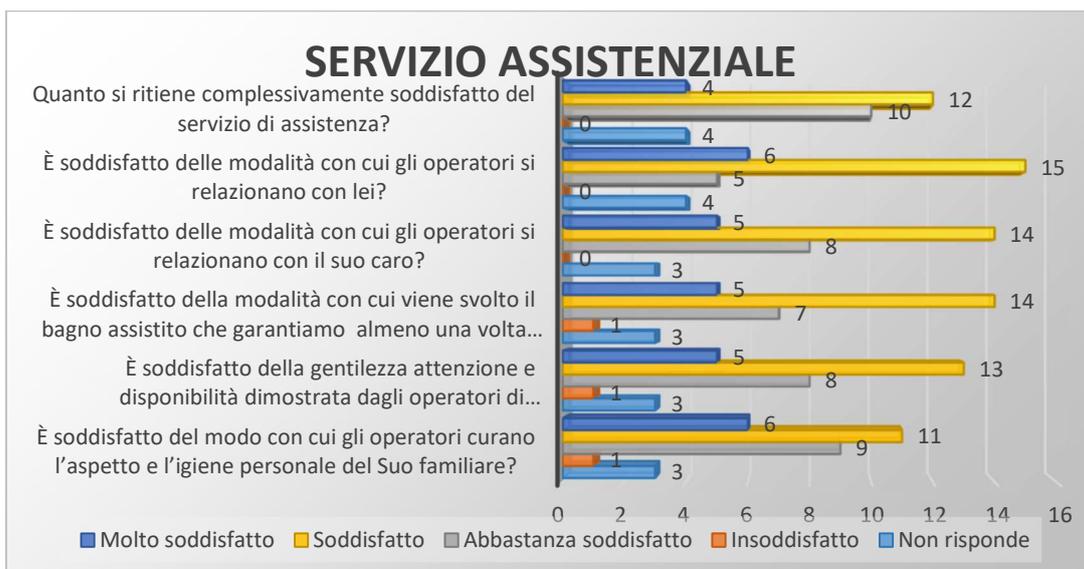
SERVIZIO COORDINAMENTO

Di seguito si evidenziano le risposte in merito al Coordinamento dei Servizi della Struttura, il giudizio complessivo è positivo. Ad integrazione delle opinioni fornite sono stati aggiunti i seguenti commenti: “La coordinatrice non si vede mai e non si fai mai trovare, nessun miglioramento dall’anno scorso”, “La coordinatrice non risponde al telefono” e “Difficile contattare al telefono”.



SERVIZIO ASSISTENZIALE

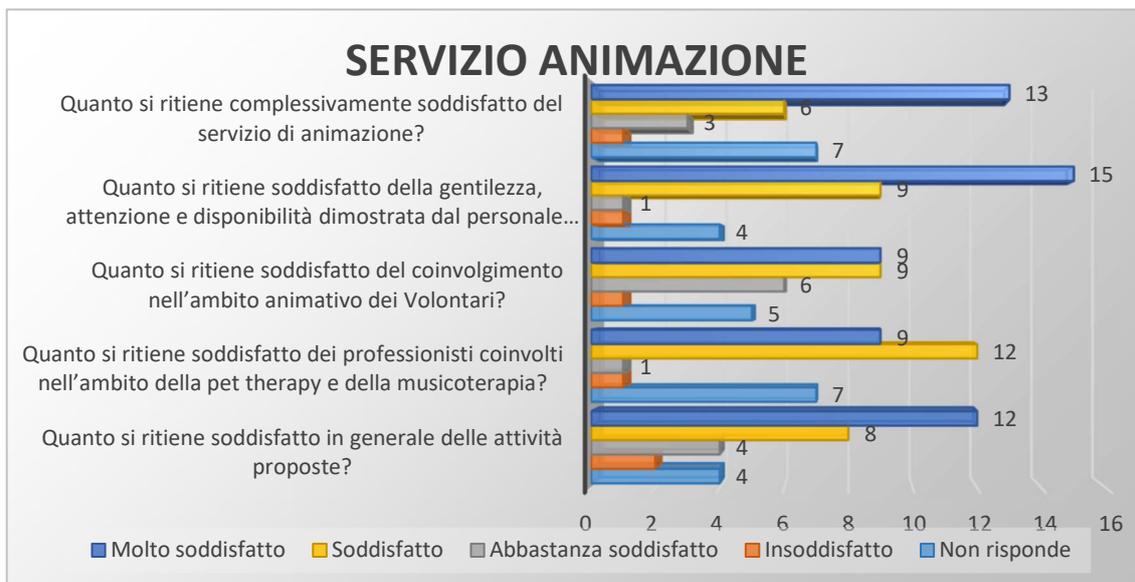
Anche per quanto riguarda il servizio assistenziale, come emerge dall’istogramma sotto riportato, è globalmente positivo il livello di soddisfazione. Si sottolinea l’elevato numero di non risposta ai quesiti proposti.



SERVIZIO ANIMAZIONE

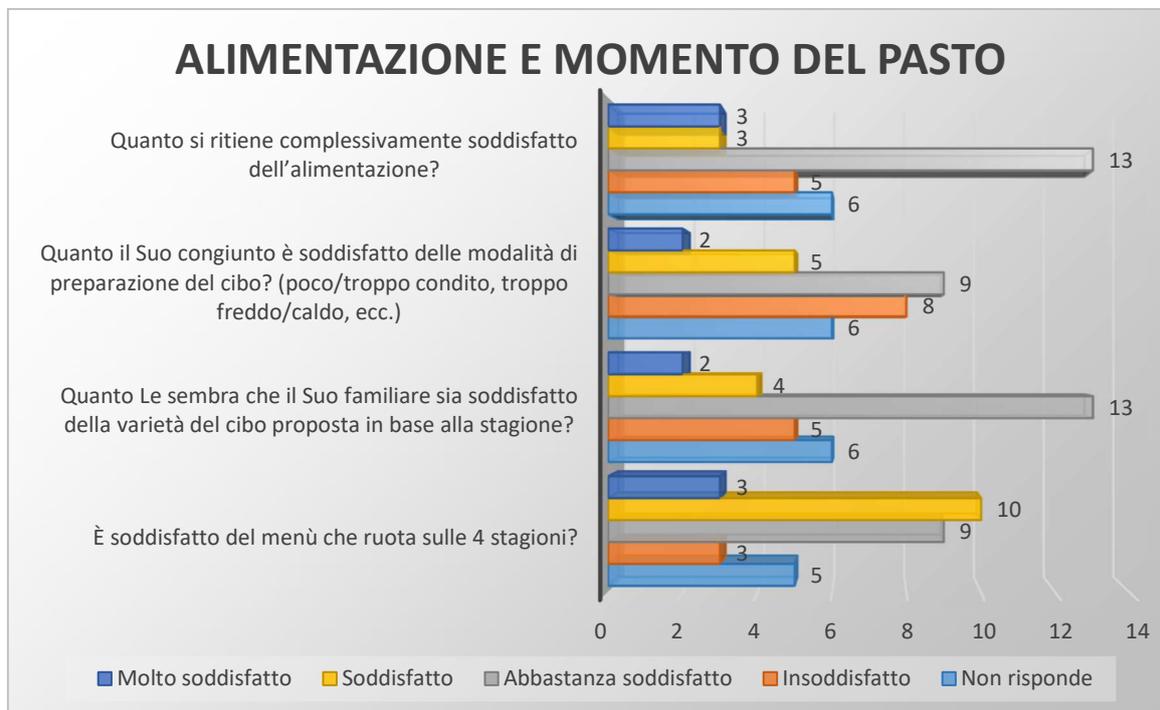
Anche per quanto riguarda il servizio di animazione, come emerge dall’istogramma sotto riportato, è globalmente positivo il livello di soddisfazione percepito e riportato dall’utenza. Non emergono criticità rilevanti ed è residuale il

numero di persone (n. 1 o 2) non soddisfatte del servizio erogato. Si sottolinea l'elevato numero di non risposta ai quesiti proposti.



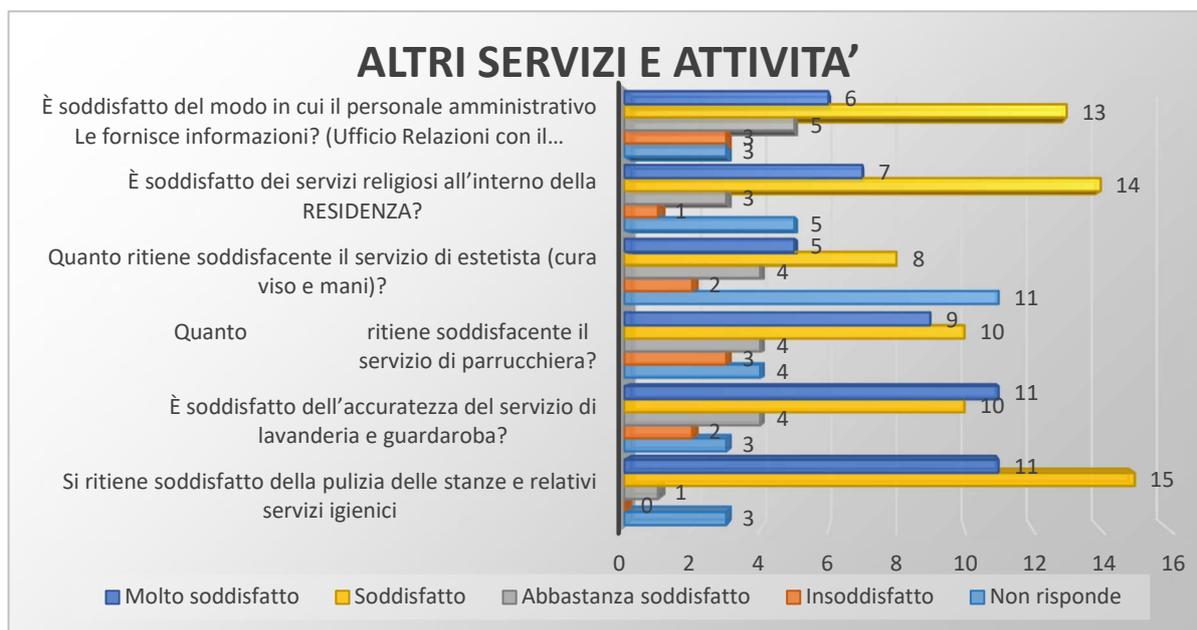
ALIMENTAZIONE E MOMENTO DEL PASTO

Per quanto concerne il bisogno di alimentazione il livello di soddisfazione generale risulta non completamente positivo. Si sottolinea l'elevato numero di non risposta ai quesiti proposti.



ALTRE ATTIVITÀ E SERVIZI

Generalmente i servizi proposti dall'Ente sono percepiti come soddisfacenti, con particolare riferimento al servizio di sanificazione ambientale e il servizio di lavanderia e guardaroba. In alcuni casi emerge la richiesta di maggiore offerta relativamente ai servizi di parrucchiera.



Nella tabella di seguito riportata vengono riassunti i dati aggregati per area tematica relativi alle risposte di gradimento servizi.

	Non risponde	Insoddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Soddisfatto	Molto soddisfatto
INGRESSO E PERSONALIZZAZIONE DELL'ASSISTENZA	32	7	19	41	21
AMBIENTE	64	19	53	139	55
SERVIZIO MEDICO	17	12	16	45	30
SERVIZIO INFERMIERISTICO	9	1	21	59	30
SERVIZIO FISIOTERAPIA	23	29	29	20	0
ATTIVITÀ DI COORDINAMENTO	17	10	16	35	12
SERVIZIO DI ANIMAZIONE	39	31	38	44	58
SERVIZIO ASSISTENZIALE	20	3	47	79	31
ALIMENTAZIONE / MOMENTO DEL PASTO	23	21	44	22	10
PULIZIA DELLE STANZE / SERVIZI IGIENICI	3	0	1	15	11
SERVIZIO DI LAVANDERIA E GUARDAROBA	3	2	4	10	11
SERVIZIO PARRUCCHIERA	4	3	4	10	9
SERVIZIO ESTETISTA	11	2	4	8	5
SERVIZIO RELIGIOSO	5	1	3	14	7
URP	3	3	5	13	6
SODDISFAZIONE COMPLESSIVA	4	0	12	10	4

SODDISFAZIONE COMPLESSIVA

Il punteggio medio di soddisfazione complessiva in una scala da 1 a 10, dove 1 è il punteggio più basso e 10 quello più elevato, **risulta essere pari a 7,6.**

SUGGERIMENTI

Dai suggerimenti emerge la richiesta di una maggiore presenza di attività (animative e riabilitative nello specifico) nel pomeriggio e nel weekend.

Per quanto riguarda il weekend viene richiesta anche la valutazione di aumentare il personale presente, in quanto la percezione è che ci sia un maggiore tasso di assenza concentrato in quei giorni della settimana.

Una persona richiede che il questionario venga reso disponibile in formato digitale per l'anno 2025, in modo che sia più agevole nella compilazione e nella consegna e più eco-sostenibile.

ANALISI DEI DATI

Il tasso complessivo di risposta ai questionari è pari al 50% (n. 30 su n. 60 totali); tuttavia non tutti coloro che hanno inviato e/o consegnato il questionario compilato hanno risposto a tutti i quesiti proposti, soprattutto relativamente ad alcune aree, come si evince dai grafici e dalla sintesi effettuata. Inoltre, di questi, due non hanno compilato nessuna parte ad eccezione dei suggerimenti finali dove hanno riportato di non aver rilevato e/o da segnalare nessun cambiamento rispetto all'anno precedente.

Questo implica una conseguente riduzione netta del tasso reale di risposta, rispetto al 50% (dato che corrisponde esclusivamente al numero di questionari ricevuti dai compilatori).

L'esperienza acquisita nel corso del 2023 e 2024 suggerisce che lo strumento di indagine della soddisfazione necessita di revisione. La tipologia e la struttura dei quesiti posti in essere spesso inducono risposte che non implicano la possibilità di mettere in atto azioni correttive e/o di miglioramento.

Tale impressione è supportata dall'elevato numero di quesiti senza risposta come si evince nelle tabelle di sintesi sopra riportate. Dalla lettura dei questionari è tuttavia plausibile ipotizzare anche che la mancata risposta possa rappresentare indifferenza, incomprensione oppure impossibilità di dare una risposta effettiva alla domanda proposta.

Per quanto riguarda l'ambiente di vita risulta complessivamente buono il livello di soddisfazione generale per tutti gli spazi. Emerge che gran parte delle persone rispondenti non conoscono la terrazza al primo piano o non ne risultano soddisfatti (17% insoddisfatto); questo verosimilmente è conseguente alla disposizione del piano stesso e di come la terrazza in oggetto risulta essere dislocata rispetto agli spazi di vita comunitaria dei residenti. Anche la Stanza Sensoriale risulta essere conosciuta da un campione inferiore alla metà (48%) dei soggetti rispondenti al questionario e al quesito (il 21% non risponde).

Rispetto al questionario proposto nel 2023 relativamente ai servizi socioassistenziali e sanitari si rileva un miglioramento complessivo del livello di soddisfazione sia per il personale infermieristico che assistenziale.

Per quanto riguarda il servizio di animazione il livello di soddisfacimento è rimasto invariato, mentre si registra un peggioramento per quanto riguarda il servizio fisioterapico che passa da una parziale soddisfazione ad una soddisfazione scarsa a pari punteggio con il numero degli insoddisfatti.

Rispetto al Coordinatore dei Servizi si è registrato un aumento del livello di soddisfazione sia pur con qualche criticità segnalata in merito a: "spesso risulta complesso reperire telefonicamente il personale, in questo caso la Coordinatrice dei Servizi". Tale segnalazione potrebbe essere collegata anche ad un generale malfunzionamento delle linee telefoniche più volte segnalato anche dal personale e dalla Direzione stessa.

L'aspetto rilevato come più critico è quello relativo al servizio di ristorazione, il quale presenta il maggior numero di persone insoddisfatte. Ad oggi, nonostante le strategie e le azioni correttive messe in atto dalla Direzione e i piccoli miglioramenti ottenuti, permangono alcune delle criticità segnalate, tra cui la mancanza di frutta fresca e la monotonia dei contorni.

CONSIDERAZIONI FINALI, RIESAME DELLA DIREZIONE E POSSIBILI AZIONI DI MIGLIORAMENTO

Dall'analisi dei dati si evidenzia che per il 2025 è necessario proporre strumenti di indagine più snelli e aderenti alla realtà da indagare e possibilmente in formato digitale per chi lo desidera.

Le azioni di miglioramento da attuare riguardano complessivamente la rivisitazione dell'organizzazione delle attività e dei processi lavorativi iniziata nel 2024 al fine di rendere i servizi maggiormente fruibili all'utenza, quali ad esempio la revisione della turnistica, dei piani di attività, la riorganizzazione dei momenti da dedicare all'assunzione dei cibi da parte dei residenti, la possibilità dei familiari di accedere alla struttura per i pasti, proposta di incontri informativi con i parenti, nonché ad un'offerta maggiormente variegata dell'attività di animazione.

Per quanto riguarda il servizio di fisioterapia, ad oggi, non è possibile prevedere una sua implementazione nelle fasce pomeridiane o festive per assenza di risorse a disposizione dell'Ente.

Rispetto al servizio di Ristorazione, si sono concordati nuovi dietetici per migliorare l'offerta di verdura e si sta cercando di organizzare un aumento di disponibilità di frutta per gli anziani autosufficienti e non disfagici.

Le strategie fino ad oggi attivate hanno mediamente comportato un miglioramento del clima di lavoro, dei servizi erogati e nella capacità e disponibilità di dialogo tra i diversi soggetti interessati (APSP, residente e familiari).