

Comune di Modena



Politiche Sociali, Sanitarie e Abitative

**QMO**  
qualità Comuni di Modena



Comune di Modena



Ufficio Ricerche



## RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEI FAMILIARI DEGLI UTENTI DEL SERVIZIO DI RIATTIVAZIONE

*SINTESI DEI RISULTATI*

Modena, febbraio/marzo 2014

	Pagina
INFORMAZIONI METODOLOGICHE	3
CARATTERISTICHE DEGLI INTERVISTATI	4
CARATTERISTICHE DEGLI UTENTI DEL SERVIZIO	5
INFORMAZIONI SUL QUESTIONARIO	6
SINTESI DELLE RISULTANZE	
• Prima dell'ingresso in Casa Residenza	7
• In Casa Residenza	11
○ Attività Assistenziali	13
○ Attività Sanitarie	14
○ Attività di Riattivazione, Mobilizzazione, Animazione	15
○ Aspetti di Relazione/Informazione	18
○ Attività di verifica del progetto di riattivazione in Casa Residenza	19
• Fase di dimissione	21
• Conclusione del percorso di riattivazione	23
• La soddisfazione complessiva del servizio	28

## INFORMAZIONI METODOLOGICHE

Universo di riferimento	Familiari degli utenti del servizio di riattivazione nell'anno 2013
Campione e ponderazione	Non è stato estratto alcun campione; è stato contattato l'intero universo. I dati in rientro sono stati ponderati per Casa Residenza.
Metodologia di rilevazione	Interviste telefoniche condotte dalla ditta MELA'S di Modena su questionario strutturato.
Data di realizzazione sondaggio	rilevazione effettuata nei mesi di febbraio e marzo 2014

Riepilogo contatti	
Interviste previste	137
Totale rifiuti	23
<b>Interviste realizzate</b>	<b>114</b>
<b>% rientri</b>	<b>83,2</b>

Margine d'errore massimo	+/- 3,76
--------------------------	----------

## CARATTERISTICHE DEGLI INTERVISTATI (familiari degli utenti del servizio)

<b>Genere</b>		
	n	%
Maschio	40	35,5
Femmina	74	64,5
<b>Totale</b>	<b>114</b>	<b>100</b>

<b>Età</b>		
	n	%
36-55 anni	45	39,3
56-65 anni	46	40
66-83 anni	24	20,7
<b>Totale</b>	<b>114</b>	<b>100</b>

<b>Professione</b>		
	n	%
lavoratore autonomo	18	15,5
lavoratore dipendente	39	34,2
non occupato	12	10,5
pensionato	45	39,9
<b>Totale</b>	<b>114</b>	<b>100</b>

<b>Titolo di studio</b>		
	n	%
Fino a licenza elementare	12	10,1
Licenza media inferiore	25	22,1
Diploma di scuola professionale (2/3 anni)	5	4,3
Diploma di scuola media superiore/maturità (5 anni)	49	42,7
Laurea (o superiore)	24	20,9
<b>Totale</b>	<b>114</b>	<b>100</b>

## CARATTERISTICHE DEGLI UTENTI DEL SERVIZIO

<b>Periodo di permanenza</b>		
	n	%
fino a 1 mese	51	45,1
fino a 2 mesi	49	43,3
oltre i 2 mesi	13	11,6
<b>Totale</b>	<b>114</b>	<b>100</b>

<b>Età, in anni compiuti</b>		
	n	%
meno di 80 anni	31	27,2
80-88 anni	48	42,4
88-101 anni	35	30,4
<b>Totale</b>	<b>114</b>	<b>100</b>

<b>Genere</b>		
	n	%
Maschio	43	38,1
Femmina	71	61,9
<b>Totale</b>	<b>114</b>	<b>100</b>

<b>Rapporto di parentela con l'intervistato</b>		
	n	%
parentela di 1° grado	95	83
parentela di 2° grado	19	17
<b>Totale</b>	<b>114</b>	<b>100</b>

## INFORMAZIONI SUL QUESTIONARIO

AREE DI INDAGINE
Prima dell'ingresso:
○ Informazioni sul percorso
○ Informazioni amministrative
In Casa Residenza:
○ Attività assistenziali
○ Attività sanitarie
○ Attività di riattivazione, mobilitazione, animazione
○ Aspetti di relazione e informazione
○ Verifica del progetto di riattivazione
Fase di dimissione
Conclusione del percorso di riattivazione
Giudizio Complessivo

# PRIMA DELL'INGRESSO IN CASA RESIDENZA



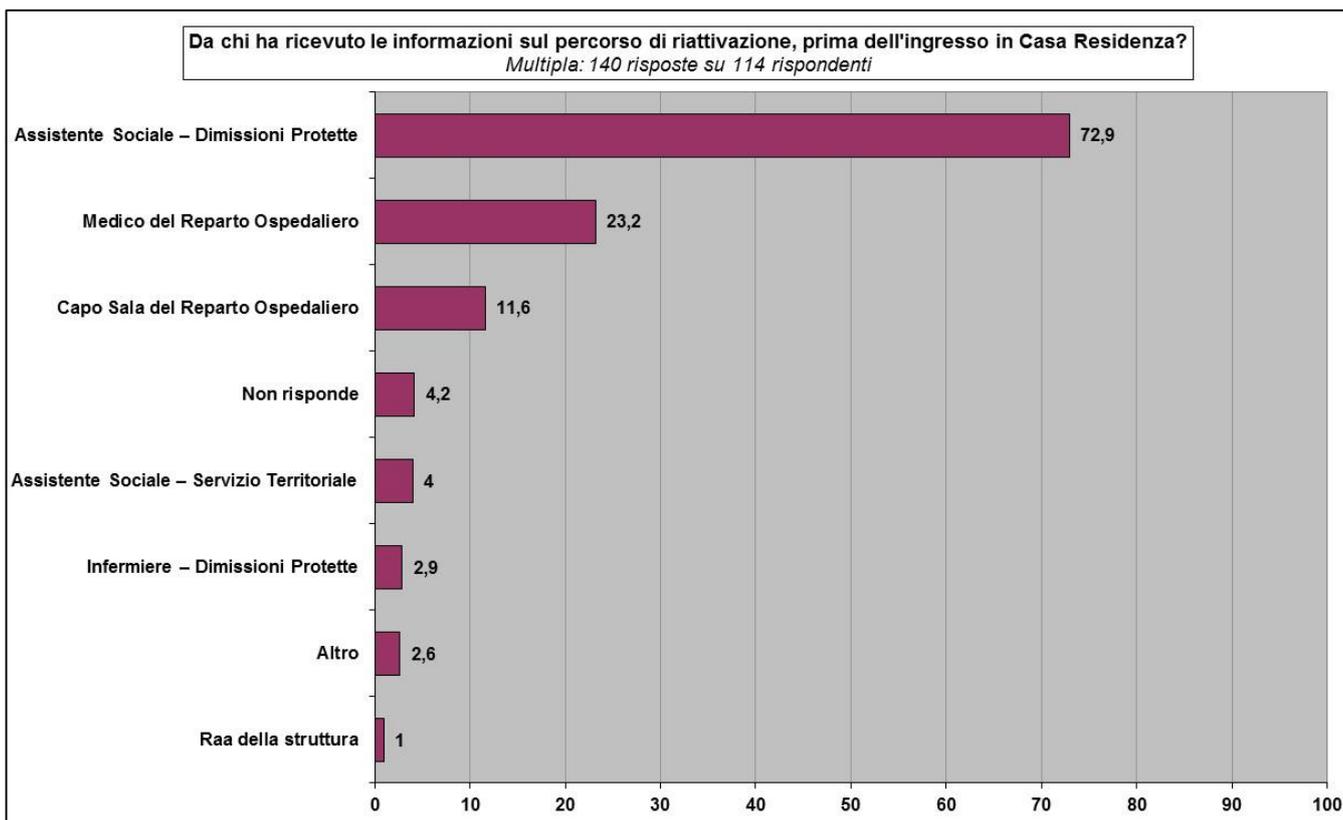
La prima parte del questionario (dopo alcune domande socio-anagrafiche) era dedicata alla fase di informazione preliminare all'ingresso in Casa Residenza, con l'obiettivo di individuare:

- quali sono le figure professionali che forniscono maggiormente informazioni circa il percorso di riattivazione;
- il grado di soddisfazione circa il comportamento degli operatori e le informazioni fornite al momento delle dimissioni dal reparto ospedaliero;
- il grado di soddisfazione circa le informazioni amministrative ricevute prima dell'ingresso in Casa Residenza.

Fra le varie figure che forniscono informazioni circa il possibile percorso di riattivazione, quella maggiormente indicata dai familiari degli utenti del servizio è l'Assistente Sociale del servizio di Dimissioni Protette (72,9% di risposte), seguita dal medico del reparto ospedaliero (23,2%) e dal Capo Sala dello stesso reparto (11,6%).

Seguono con percentuali di risposta decisamente più basse, l'Assistente Sociale del Servizio Territoriale (4% di risposte), l'Infermiere del servizio di Dimissioni Protette (2,9%) e la RAA (1%). Importante sottolineare che questa domanda aveva la possibilità di ricevere più di una risposta in quanto i familiari delle persone coinvolte nel servizio di riattivazione possono ricevere informazioni da più figure professionali.

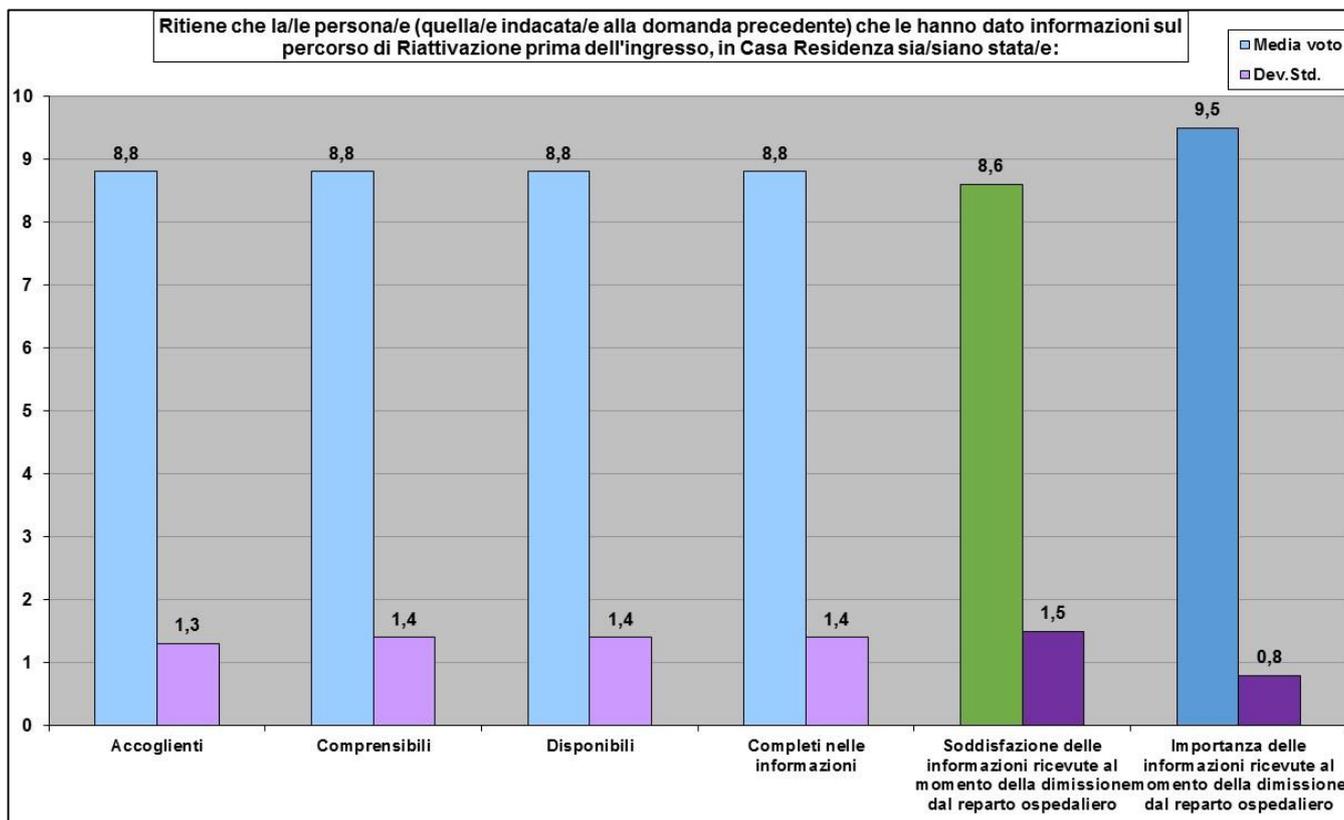
Solo 5 persone non hanno risposto a questa domanda e in 3 hanno dichiarato di avere reperito le informazioni da altre figure o in modo autonomo.



Tra i familiari, il comportamento delle persone che hanno fornito informazioni sul percorso di riattivazione prima dell'ingresso in Casa Residenza è giudicato positivamente per tutte gli aspetti esaminati: accoglienza, comprensione, disponibilità, completezza delle informazioni (voto medio 8,8 per ciascun aspetto).

Il voto medio complessivo alle informazioni ricevute è pari a 8,6 ed è di poco inferiore alla media dei singoli fattori esaminati, ma comunque alto. Si nota inoltre per questa domanda una buona omogeneità delle risposte con una deviazione standard di 1,5.

Lo scarto tra soddisfazione ed importanza delle informazioni ricevute prima dell'ingresso in Casa Residenza è di 0,9 rispetto alle due medie.



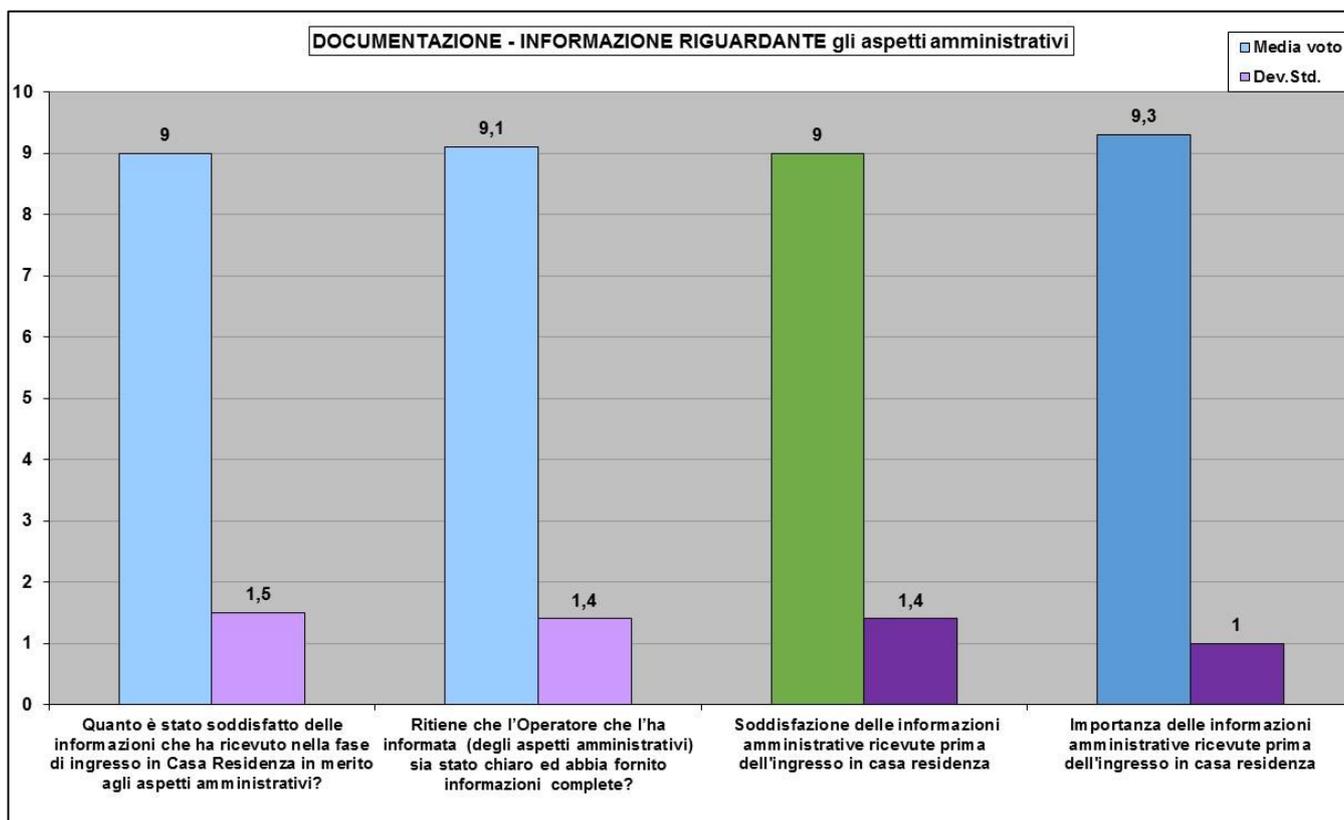
Analizzando questi voti medi per sotto-campioni distinti secondo il periodo di permanenza in Casa Residenza, si osserva che la soddisfazione dei familiari intervistati decresce all'aumentare dei giorni di permanenza del proprio familiare assistito.

Altre differenze statisticamente significative non vengono evidenziate per questi aspetti.

L'informazione e la documentazione riguardante gli aspetti amministrativi registrano un grado di soddisfazione pari a 9 di voto medio e abbastanza omogeneo fra gli intervistati (deviazione standard a 1,4).

L'apprezzamento è più marcato in relazione alla *chiarezza ed alla completezza delle informazioni date dall'Operatore sugli aspetti amministrativi* (voto medio 9,1) ma risulta buono anche il giudizio dato *alle stesse informazioni sugli aspetti amministrativi ricevuti nella fase di ingresso in Casa Residenza* (voto medi 9).

Lo scarto tra il voto medio di soddisfazione e quello di importanza è di 0,3.



Analizzando questi voti medi per sotto-campioni distinti per periodo di permanenza, si conferma il dato visto in precedenza: la soddisfazione decresce all'aumentare del periodo di permanenza del familiare assistito in Casa Residenza.

Altre differenze non risultano statisticamente significative.

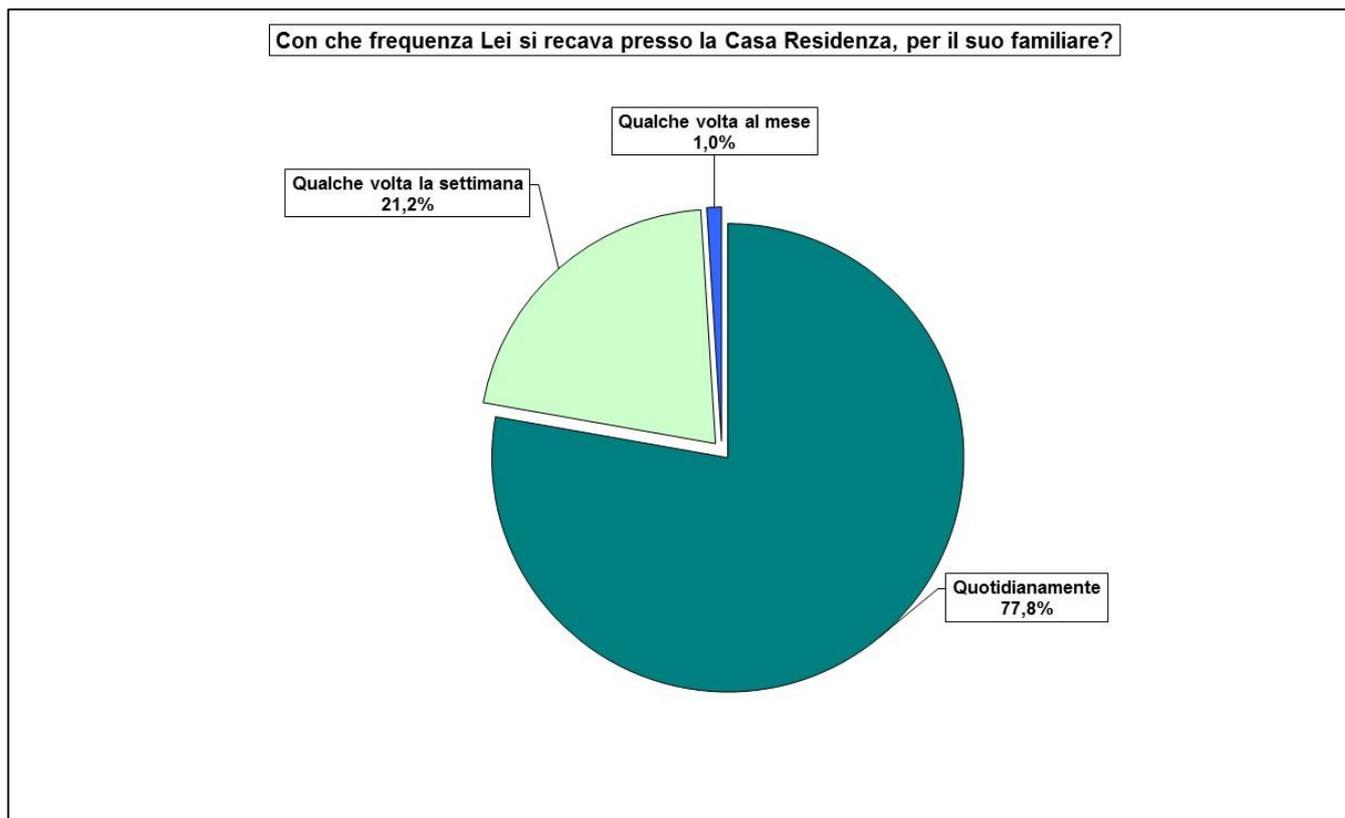
# IN CASA RESIDENZA



La seconda parte del questionario era dedicata alle attività che vengono svolte in Casa Residenza.

Prima di procedere con le specifiche domande di soddisfazione circa i diversi aspetti che compongono il servizio si è voluto indagare sulla frequenza di visita del familiare di riferimento all'assistito in Casa Residenza.

Emerge che il 77,8% degli intervistati si è recato quotidianamente in Casa Residenza, seguito dal 21,2% che ha fatto visita all'anziano qualche volta la settimana e solo l'1% che si è recato in struttura solo qualche volta al mese.

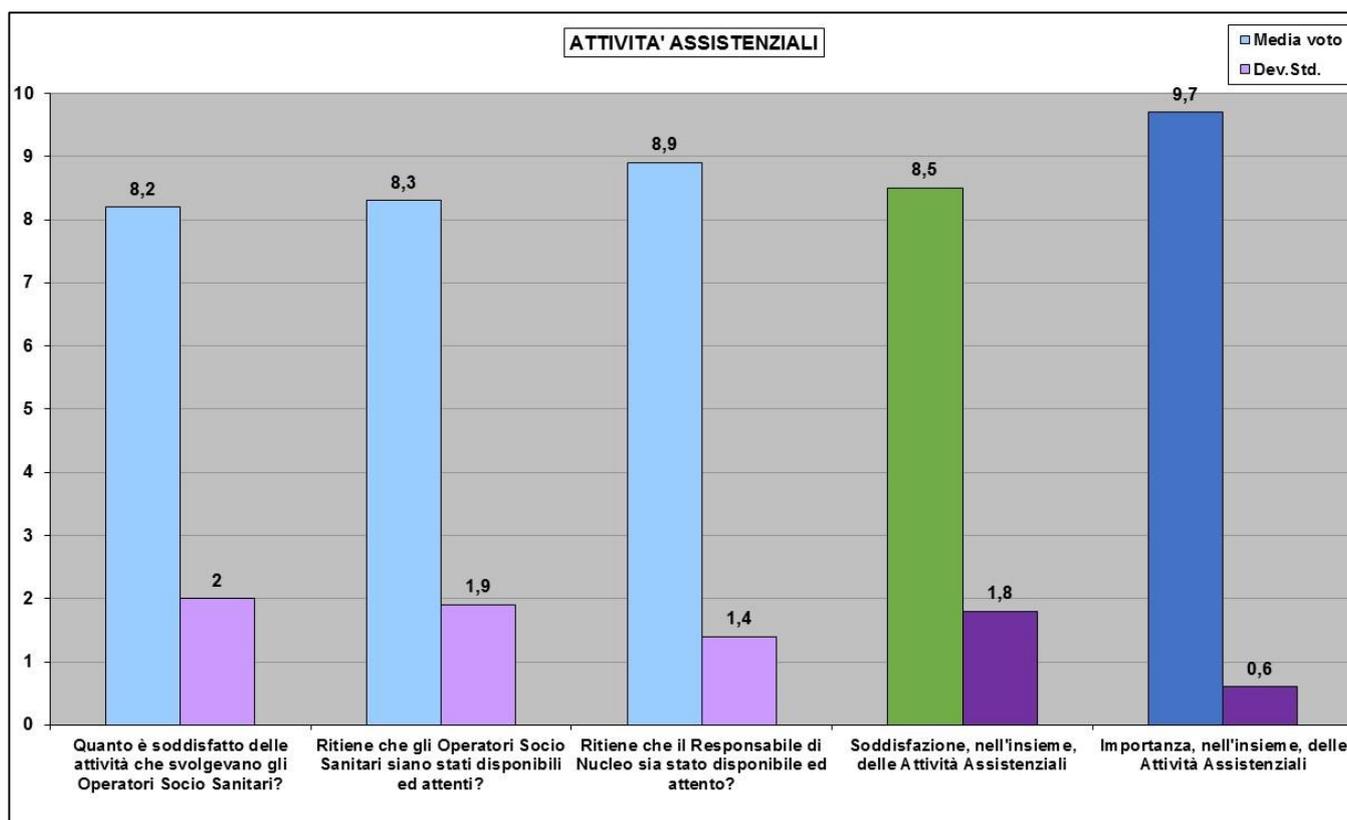


## Attività Assistenziali

Tra i familiari si registra un'alta soddisfazione sia per la *disponibilità ed attenzione della Responsabile del Nucleo* che per quella *degli Operatori Socio Sanitari*, con voti medi di soddisfazione rispettivamente di 8,9 e 8,3. Buona anche la valutazione delle *attività svolte dagli Operatori Socio Sanitari* (voto medio 8,2).

Le attività assistenziali nel complesso (attività degli Operatori Socio Sanitari e del Responsabile del Nucleo) registrano un grado di soddisfazione pari a 8,5 di voto medio e abbastanza omogeneo fra gli intervistati (deviazione standard a 1,8).

Lo scarto tra il voto medio di soddisfazione e quello di importanza è di 1,2.



Analizzando questi voti per sotto-campioni di genere, età e professione del familiare intervistato, si evidenzia una maggiore soddisfazione rispetto al totale circa l'*attenzione e la disponibilità degli Operatori Socio Sanitari* fra i familiari di età superiore ai 66 anni, mentre lo stesso aspetto registra una differenza significativamente inferiore al totale fra i lavoratori autonomi.

Voto medio significativamente inferiore al totale si registra fra i lavoratori autonomi anche per le *attività svolte dagli Operatori Socio Sanitari*, mentre viene assegnato un voto medio significativamente superiore al totale per la stessa voce, da coloro che hanno un rapporto di parentela di secondo grado con l'assistito.

Infine, si evidenzia una soddisfazione statisticamente inferiore al totale per i lavoratori autonomi nel voto di soddisfazione complessiva.

## Attività Sanitarie

Le attività sanitarie si compongono di diversi aspetti e sono svolte da figure professionali diverse, ma tutte registrano un voto medio di soddisfazione alto e superiore all'8,5.

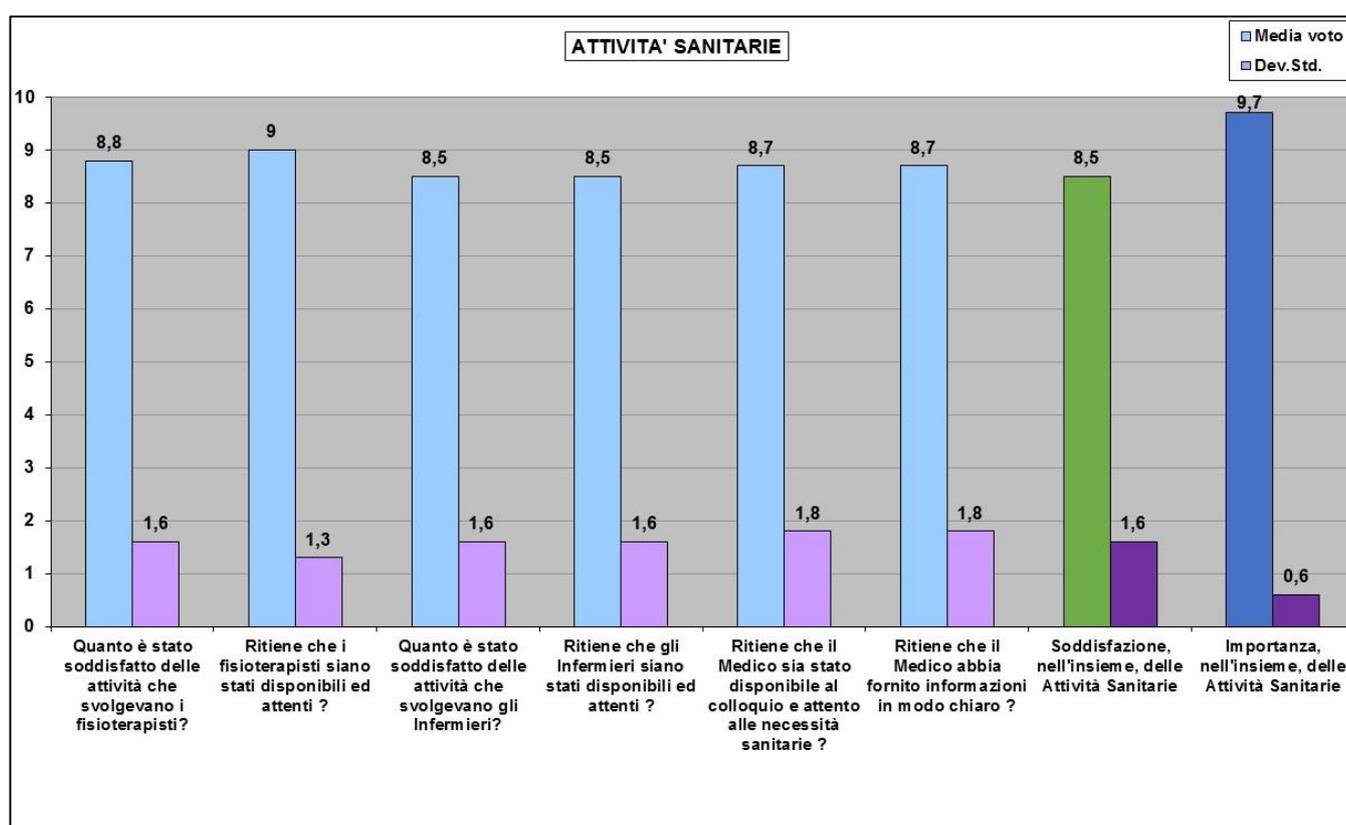
L'aspetto che registra la soddisfazione maggiore è quello della *disponibilità ed attenzione dei fisioterapisti* seguito dalle *attività che svolgevano gli stessi*, con voti medi rispettivamente di 9 e 8,8.

Seguono la *disponibilità del Medico al colloquio ed attenzione alle necessità sanitarie* e la *chiarezza delle informazioni fornite dal Medico*, entrambe le voci con media voto di 8,7.

Infine, chiudono l'area sanitaria, le *attività svolte dagli infermieri* e la *disponibilità ed attenzione degli stessi*, entrambe con medie voto di 8,5.

Nel complesso le attività sanitarie (attività degli infermieri e del medico oltre alle attività fisioterapiche) registrano un grado di soddisfazione pari a 8,5 di voto medio e abbastanza omogeneo fra gli intervistati (deviazione standard a 1,6).

Lo scarto tra il voto medio di soddisfazione e quello di importanza è di 1,2.



Analizzando i singoli aspetti che compongono le attività sanitarie per sotto-campioni distinti per genere, età e professione dell'intervistato, si osserva una soddisfazione significativamente inferiore al totale, fra i non occupati per tutte le voci esaminate ad eccezione della *disponibilità ed attenzione dell'infermiere*.

Soddisfazione inferiore al totale per tutte le voci eccetto le *attività svolte dai fisioterapisti*, si osserva anche fra coloro il cui assistito ha un'età superiore agli 88 anni, mentre sono maggiormente soddisfatti rispetto al totale per la *disponibilità ed attenzione degli infermieri* coloro il cui familiare ha un'età inferiore agli 80 anni e coloro che hanno risieduto in Casa Residenza meno di 2 mesi.

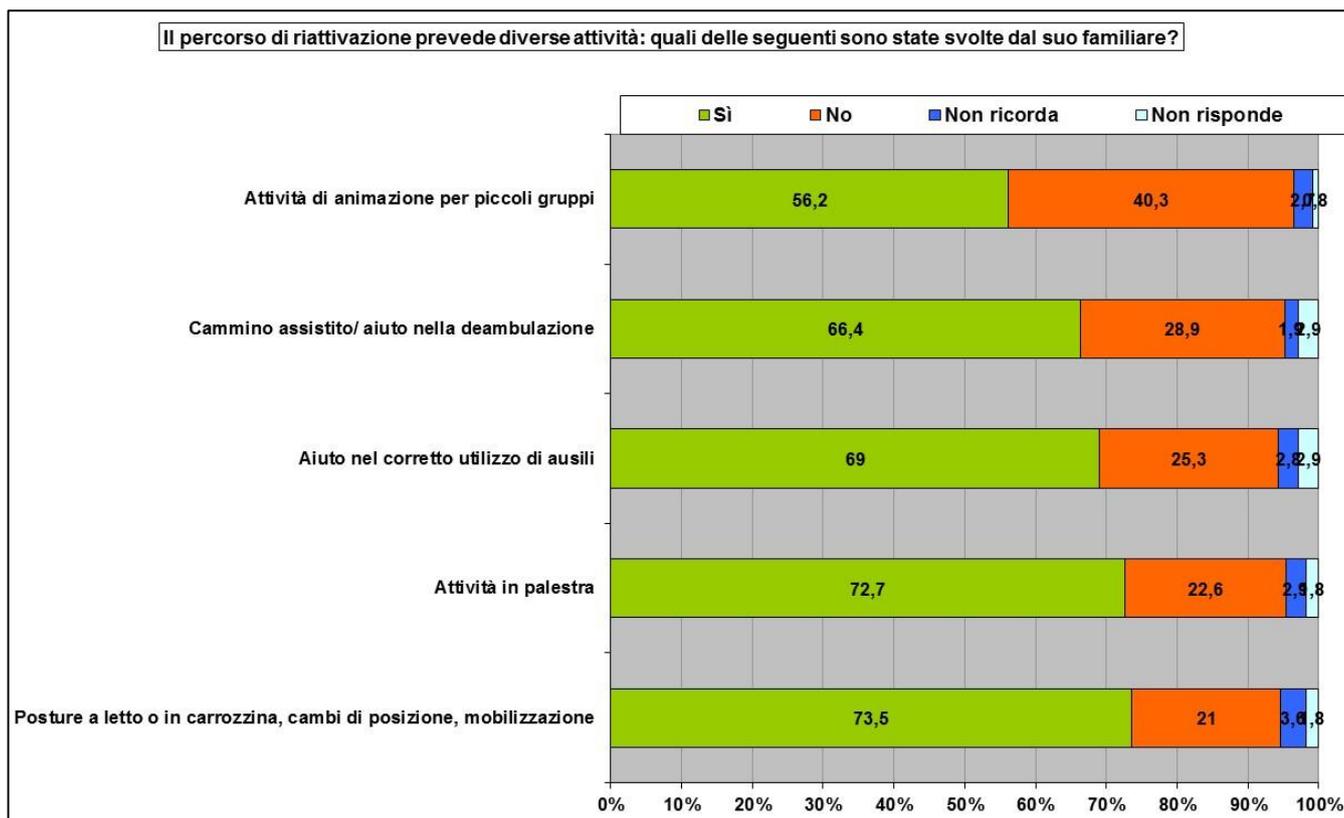
Osservando infine i voti di soddisfazione distinti per rapporto di parentela, si evidenzia una soddisfazione maggiore al totale per le *attività svolte dal medico e dal fisioterapista* oltre che per la *disponibilità del Medico al colloquio e attenzione alle necessità sanitarie*, fra coloro che hanno un rapporto di parentela di secondo grado con l'assistito.

## Attività di Riattivazione, Mobilitazione, Animazione

All'interno del percorso di riattivazione sono varie le attività che possono essere praticate e fra queste quella più indicata è la *postura a letto o in carrozzina, cambi di posizione o mobilizzazione* con il 73,5% di persone che dichiarano essere stata svolta contro il 21% che non l'ha effettuata. Seguono le *attività in palestra* e l'*aiuto nel corretto utilizzo di ausili* con il 72,7% e il 69% rispettivamente, di dichiarazioni affermative.

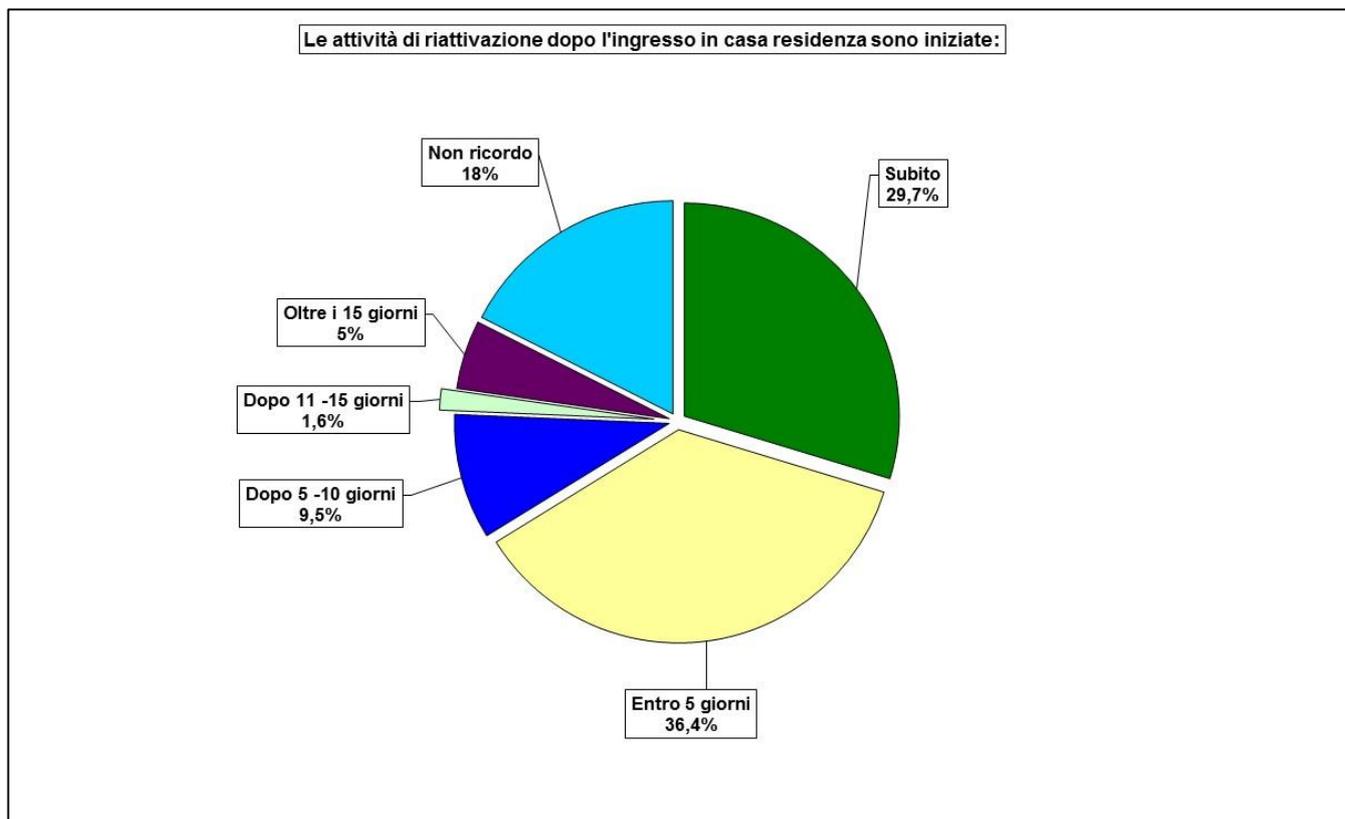
Il *cammino assistito/aiuto nella deambulazione* è stato svolto dal 66,4% degli assistiti mentre le *attività di animazione per piccoli gruppi* sono state effettuate – secondo quanto espresso dai familiari – dal 56,2%.

Meno del 4% degli intervistati non ricordava se queste attività erano state svolte dal proprio familiare e meno del 3% ha preferito non rispondere.



Le attività di riattivazione sono iniziate subito dopo l'ingresso in Casa Residenza per il 29,7% degli assistiti, entro i primi cinque giorni nel 36,4% dei casi. Il 16% dei familiari dichiara che il proprio assistito ha iniziato le attività di riattivazione in un intervallo fra 5 e 15 giorni dalla data di ingresso in Casa Residenza.

Coloro che non ricordano sono il 18% degli intervistati.

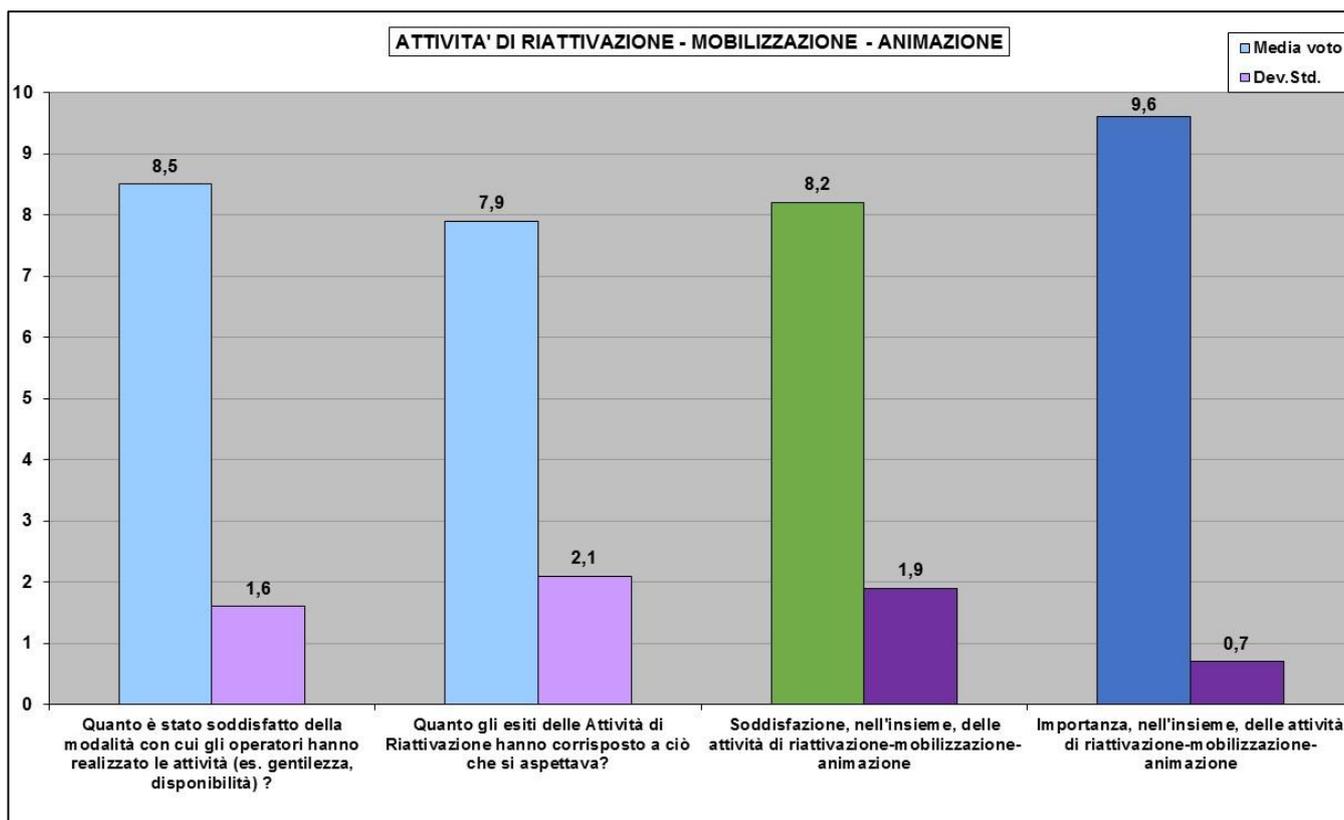


L'attività di riattivazione - mobilitazione - animazione registra un voto medio complessivo di 8,2 con una discreta omogeneità delle risposte (deviazione standard di 1,9).

Questa valutazione si compone di due aspetti specifici: il primo riguarda la *modalità con cui gli Operatori hanno realizzato le attività* che evidenzia la soddisfazione maggiore con voto medio di 8,5; il secondo è *l'aspettativa rispetto agli esiti dell'attività di riattivazione* con voto medio inferiore pari a 7,9. Dunque se nell'attività degli operatori non si evidenziano problemi, l'aspettativa rispetto agli esiti segna uno scarto e la soddisfazione complessiva registra un voto coincidente alla media dei due aspetti stimati.

Le deviazioni standard risultano comprese fra 1,6 e 2,1 ad indicare una discreta omogeneità fra le risposte.

Lo scarto tra soddisfazione ed importanza (voti medi) è di 1,4.



Da notare, fra chi ha un rapporto di parentela con l'assistito di secondo grado, una soddisfazione più marcata e significativamente superiore al totale per tutti gli aspetti.

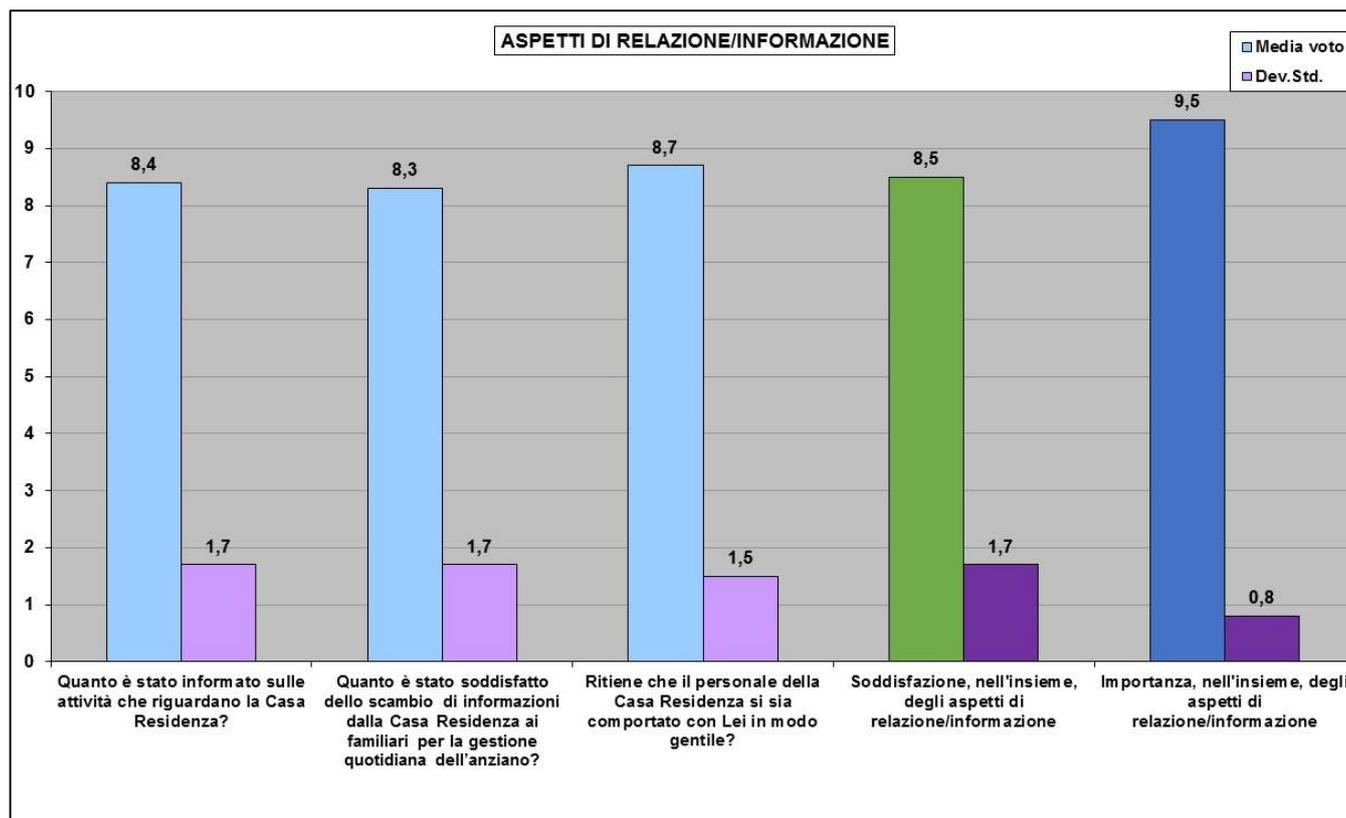
## Aspetti di Relazione/Informazione

L'attività di relazione/informazione registra un voto medio complessivo di 8,5.

Questa attività si compone di tre aspetti specifici fra i quali quello che raccoglie la soddisfazione maggiore è il *comportamento gentile del personale della Casa Residenza* con voto medio di 8,7; segue *l'informazione in merito alle attività che riguardano la Casa Residenza* (8,4 di voto medio) e infine l'aspetto con voto medio inferiore – ma comunque alto e pari a 8,3 – è *l'informazione in merito alle notizie che riguardano il suo familiare*.

Le deviazioni standard risultano comprese fra 1,5 e 1,7 ad indicare una discreta omogeneità fra le risposte.

Lo scarto tra soddisfazione ed importanza (voti medi) è di 1,0.



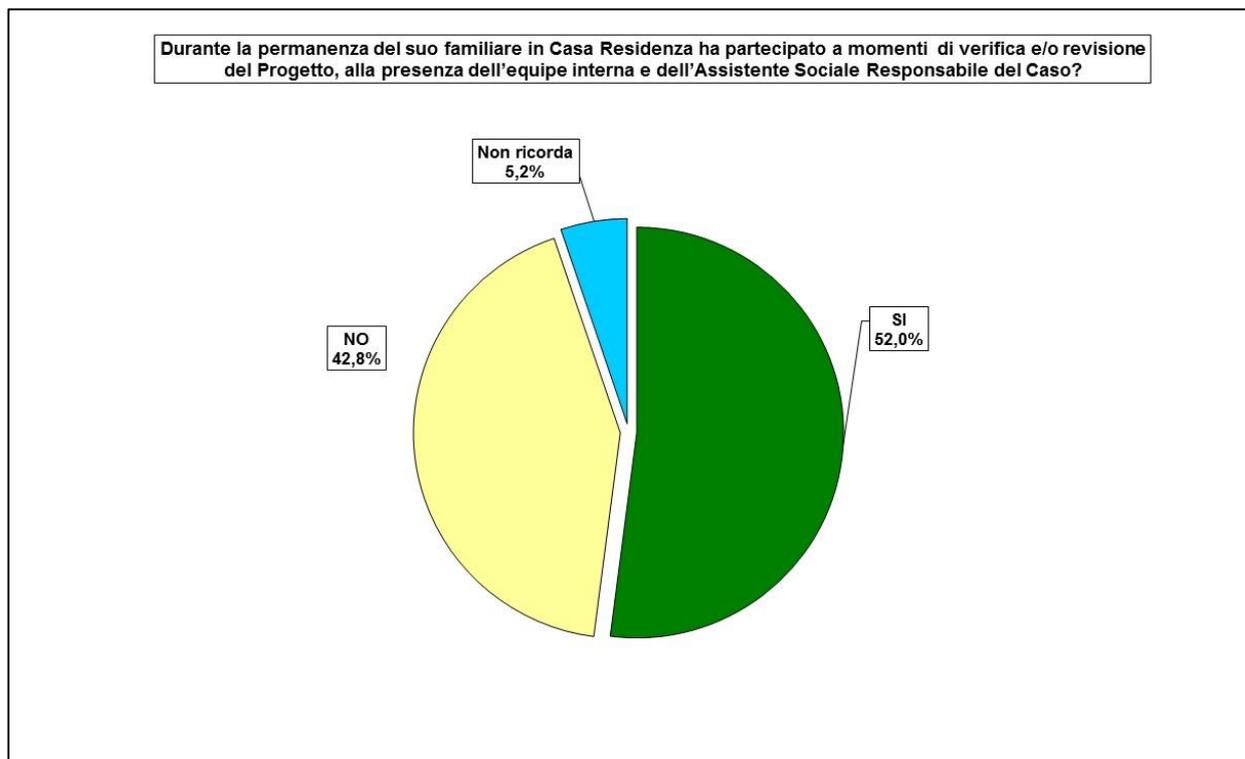
Soddisfazione significativamente inferiore al totale per tutte e tre le componenti degli aspetti di relazione e informazione si evidenzia fra coloro il cui assistito ha un'età superiore agli 88 anni, mentre l'informazione sulle *attività che riguardano la Casa Residenza*, registrano un voto medio significativamente superiore al totale fra coloro il cui assistito ha un'età inferiore agli 80 anni.

Soddisfazione significativamente inferiore al totale si osserva infine relativamente allo scambio di *informazione in merito alle notizie che riguardano il familiare per la gestione quotidiana*, fra coloro che sono stati in Casa Residenza da oltre due mesi.

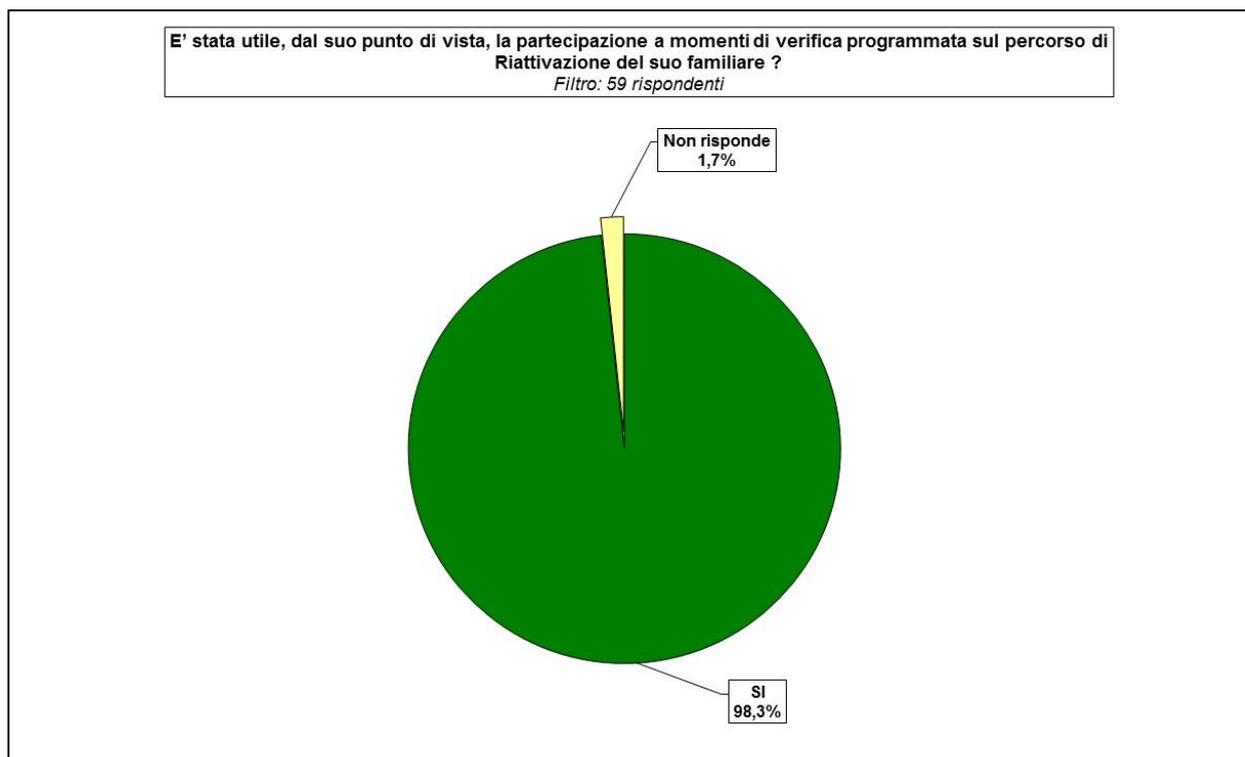
## Attività di verifica del progetto di riattivazione in Casa Residenza

Fra coloro che hanno avuto un familiare in Casa Residenza per un periodo dedicato alla riattivazione post ricovero ospedaliero, il 52% dichiara di avere partecipato a momenti di verifica e/o revisione del progetto.

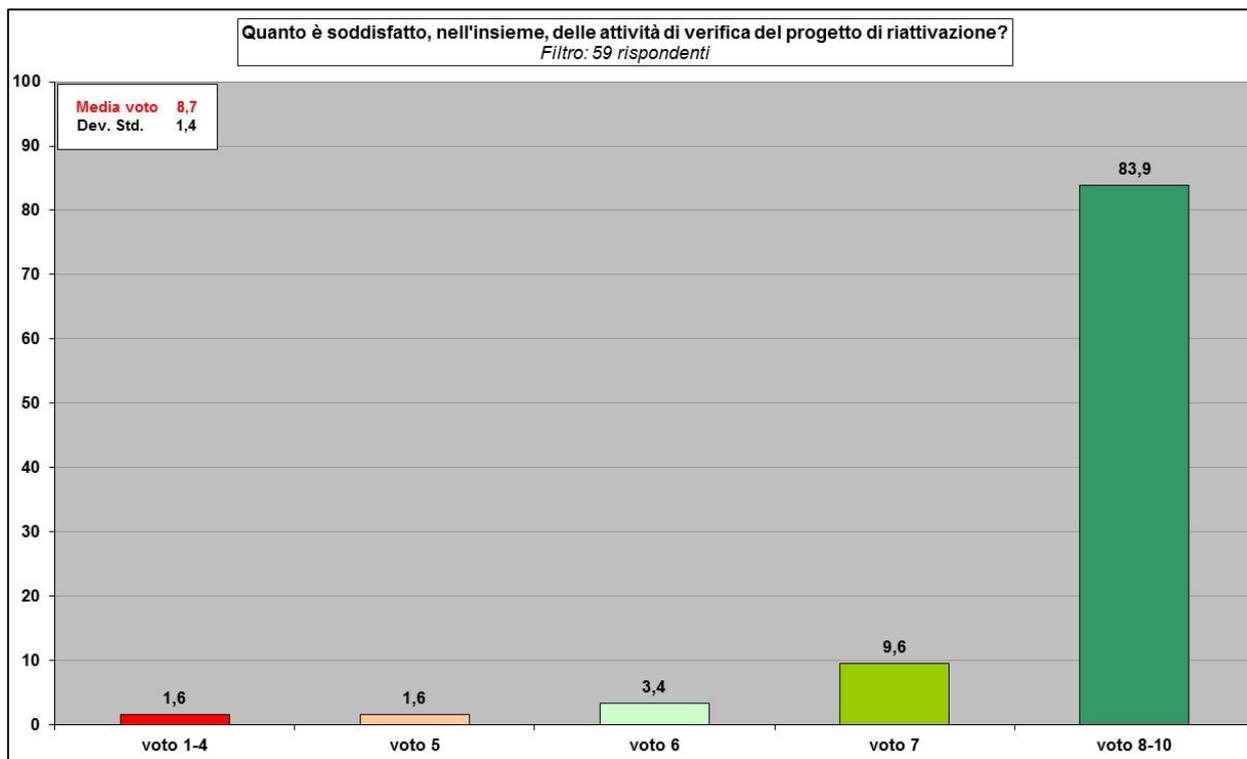
Hanno partecipato maggiormente i più giovani e i più scolarizzati.



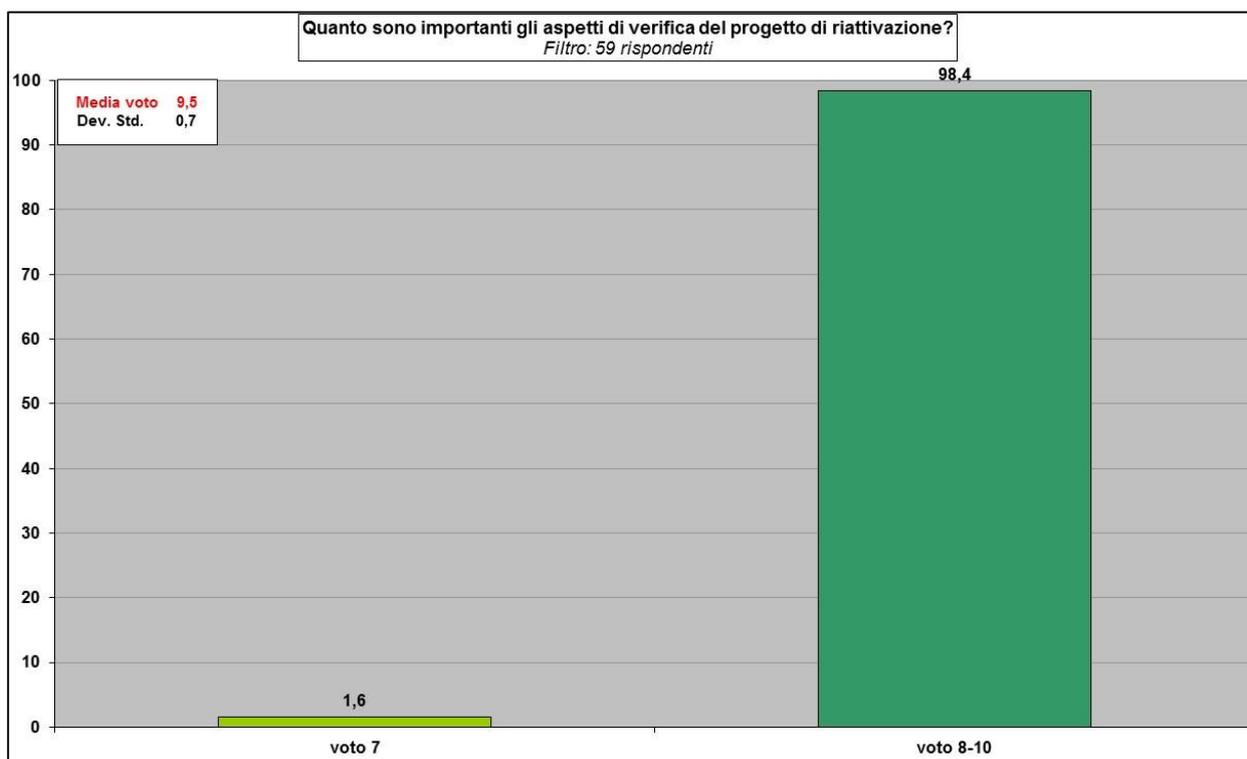
Fra coloro che hanno partecipato al momento di verifica e/o revisione del progetto alla presenza dell'equipe medica e dell'Assistente Sociale Responsabile del caso, il 98,3% dichiara che questo momento è stato utile.



Coloro che hanno partecipato al momento di verifica programmata sul percorso di riattivazione assegnano voto medio di soddisfazione a questo aspetto di 8,7 con una buona omogeneità delle risposte come indicato dalla deviazione standard pari a 1,4. Questa omogeneità è spiegata dall'alta concentrazione di voti fra l'8 e il 10 (83,9) mentre solo il 3,2% dei rispondenti assegna voto negativo.

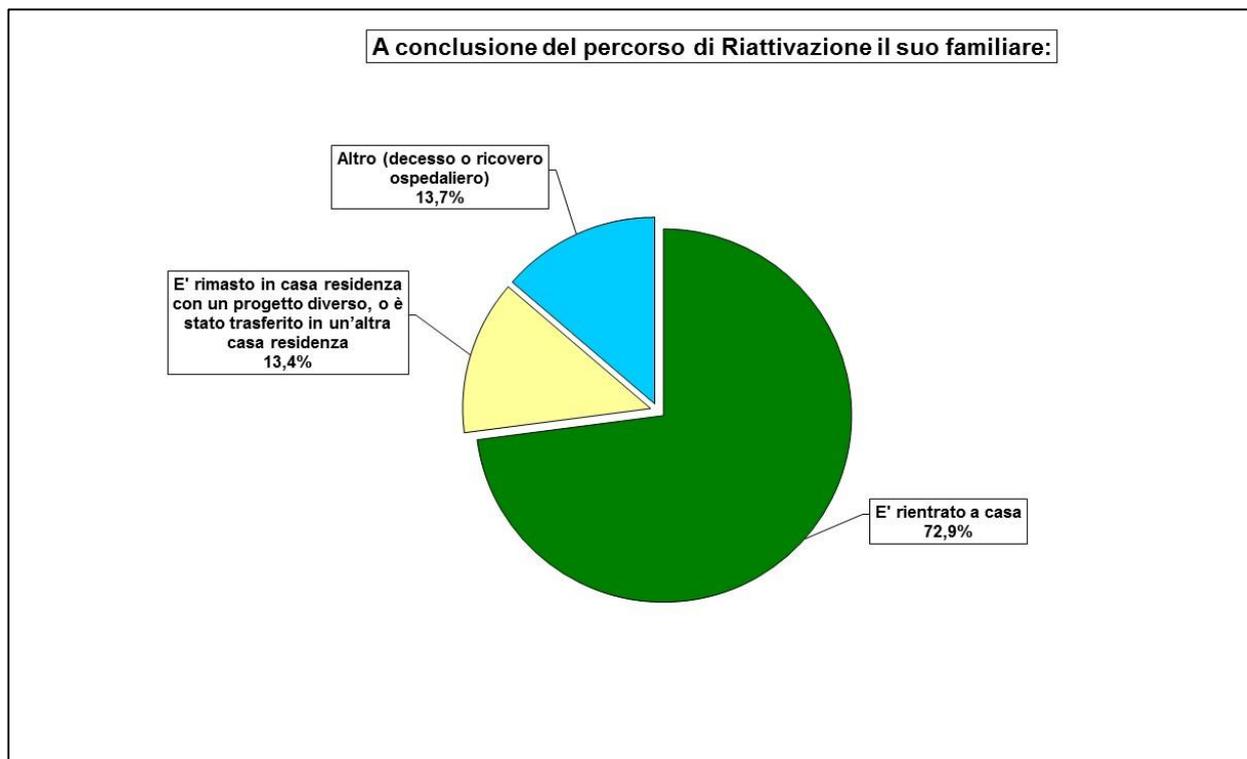


Anche il voto di importanza registra un voto medio alto e pari a 9,5 con una deviazione standard di 0,7: deviazione standard spiegata dalla mancanza di voti insufficienti o pari a 6 e una concentrazione del 98,4% dei voti fra l'8 e il 10.

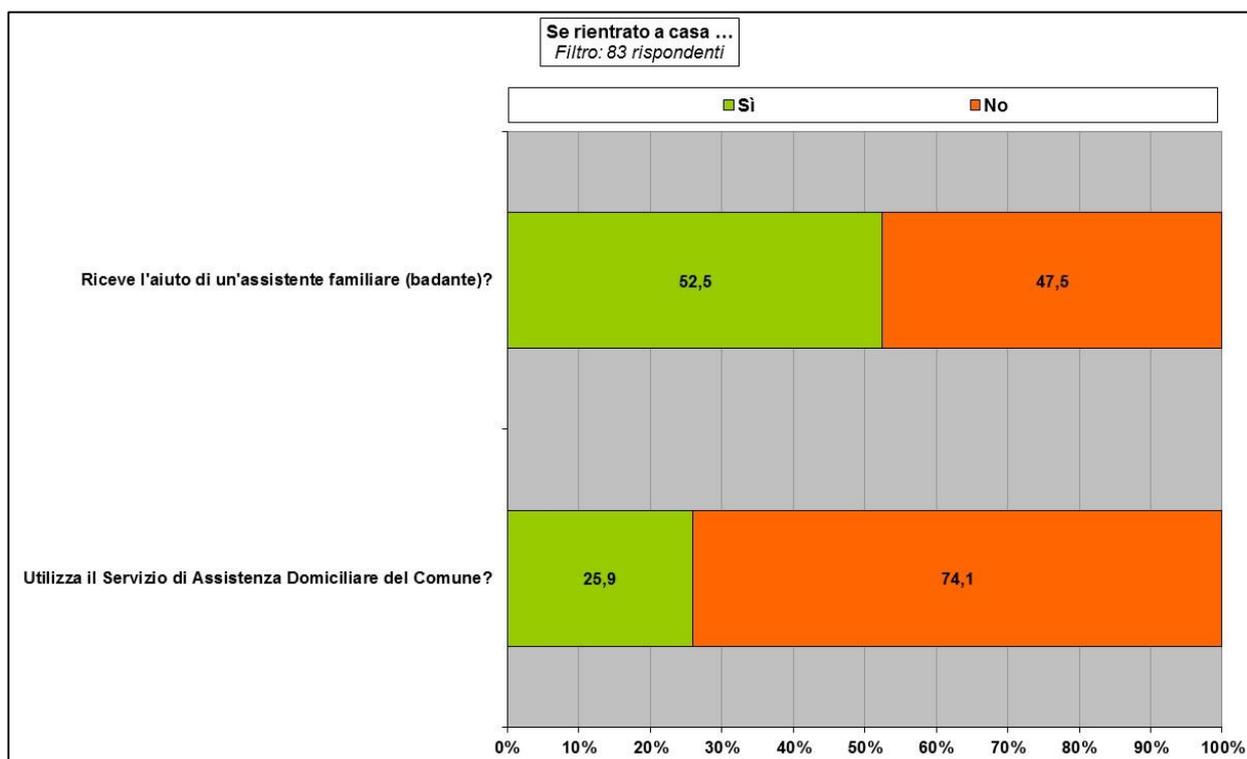


# FASE DI DIMISSIONE

Al termine del percorso di riattivazione il 72,9% degli intervistati dichiara che il proprio familiare è rientrato a casa mentre il 13,4% è rimasto in Casa Residenza con un differente progetto oppure è stato trasferito in una diversa Casa Residenza. Il restante 13,7% degli intervistati dichiara infine che il proprio familiare è deceduto oppure è stato nuovamente ricoverato in ospedale.



Fra coloro il cui familiare è rientrato a casa, il 52,5% dichiara di ricevere un aiuto da parte di un'assistente familiare (badante); il 25,9% degli stessi intervistati, usufruisce del Servizio di Assistenza Domiciliare del Comune.



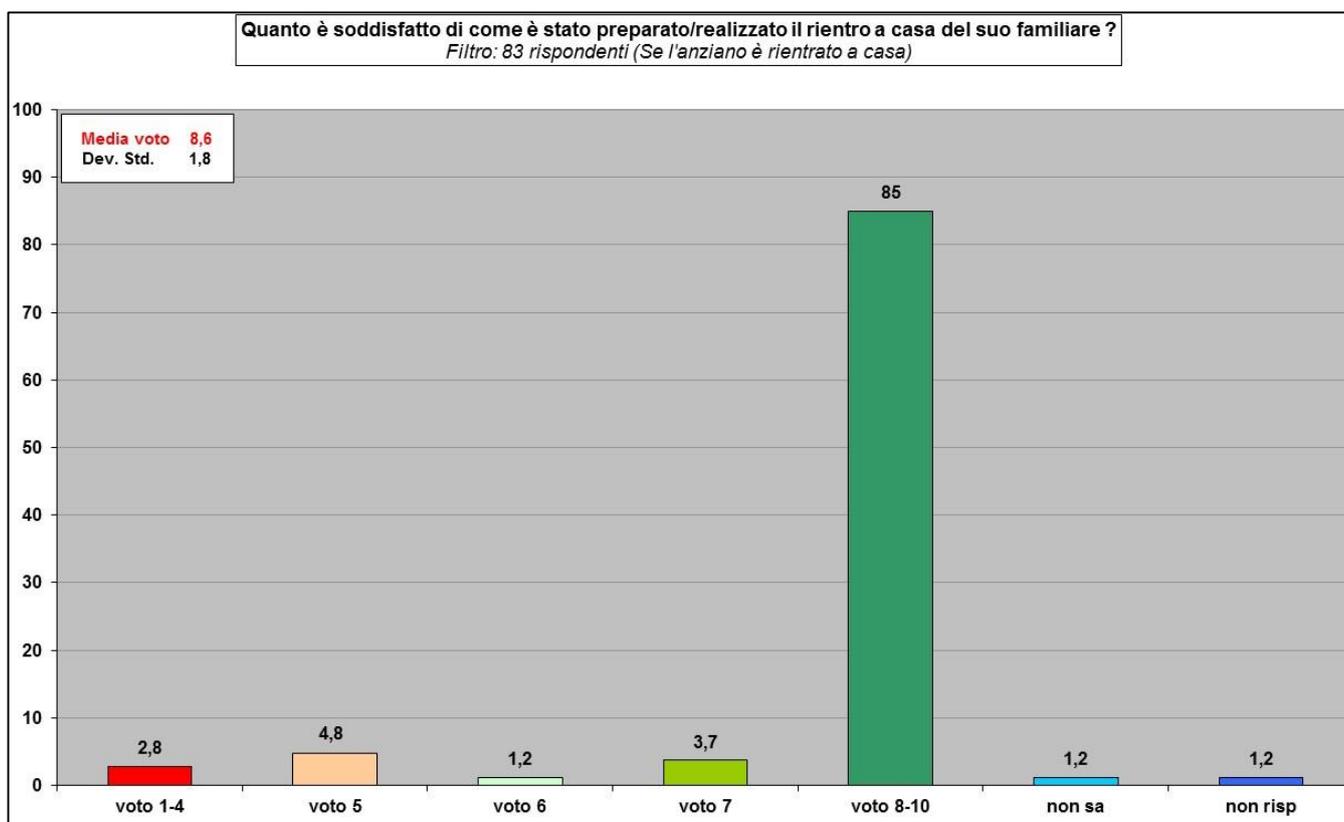
# CONCLUSIONE DEL PERCORSO DI RIATTIVAZIONE



Fra coloro il cui familiare è rientrato a casa, la soddisfazione circa la preparazione e realizzazione del rientro a casa è alta e pari a 8,6 di media voto.

L'85% degli intervistati assegna voto fra l'8 e il 10 e solo il 7,6% dei familiari assegna voto insufficiente.

Il 2,4% dei familiari non sa o preferisce non rispondere.

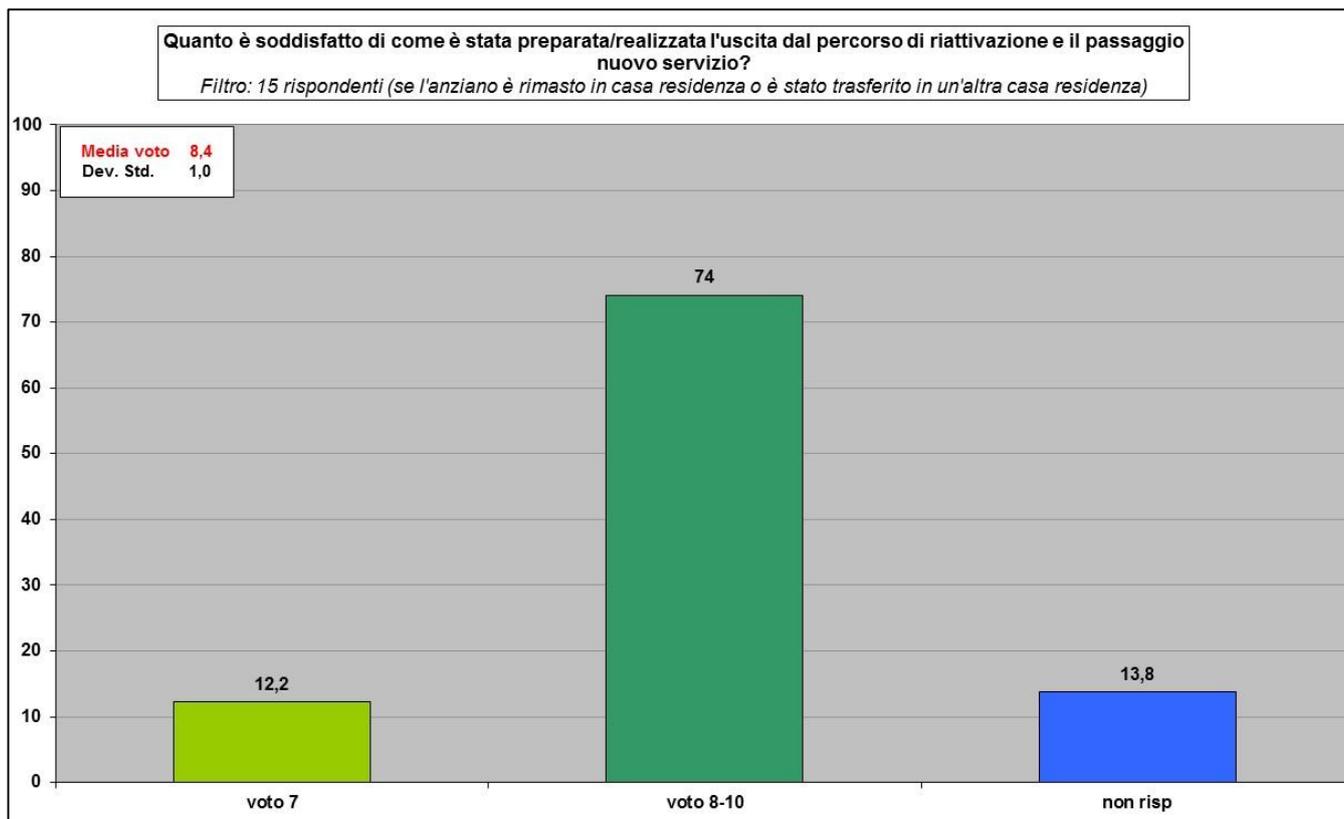


Analizzando questo voto medio per sotto-campioni di genere, età e professione del familiare intervistato si osserva una soddisfazione significativamente inferiore al totale fra i più anziani (66-83 anni) e fra coloro il cui familiare è stato in Casa Residenza da più di 2 mesi.

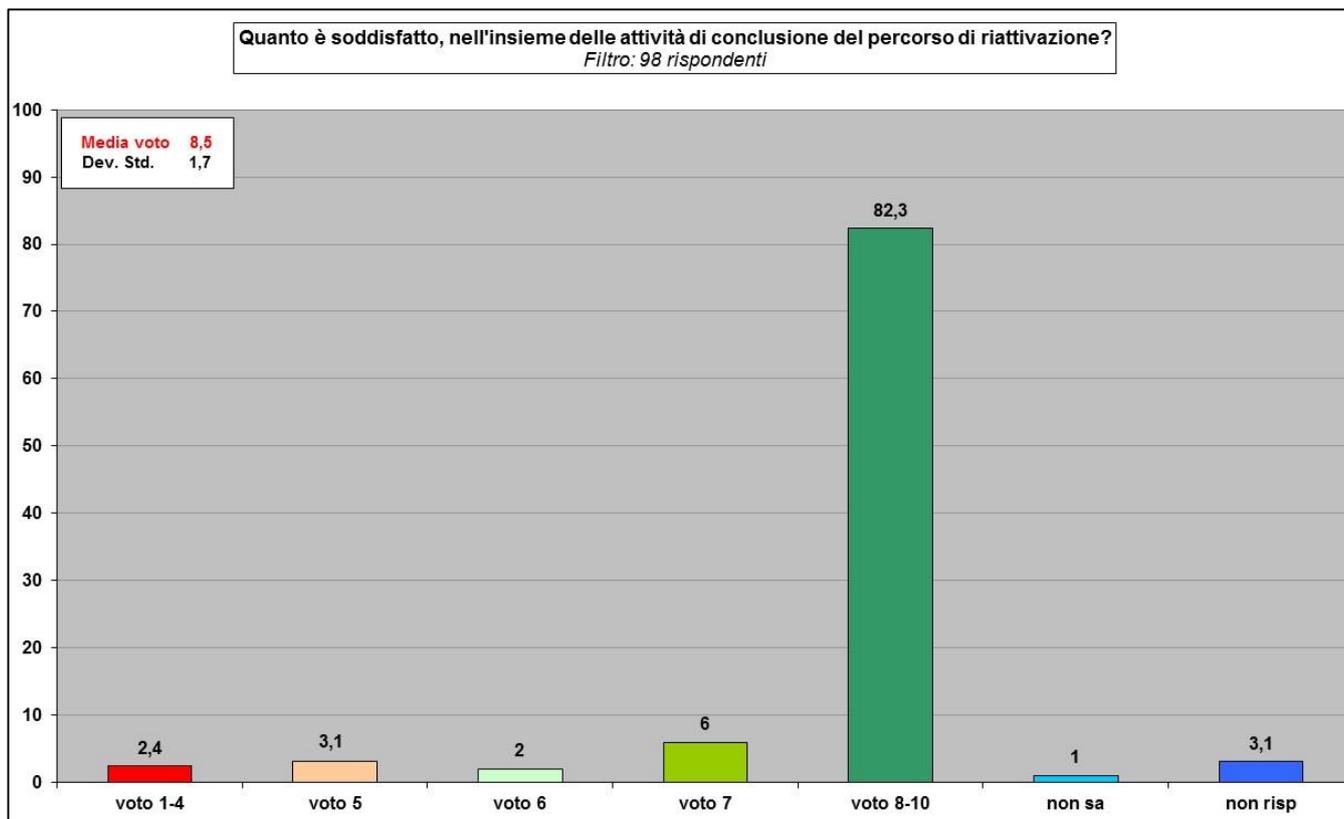
Soddisfazione significativamente superiore al totale si osserva invece fra coloro il cui familiare è stato in Casa Residenza per non più di un mese.

Fra coloro il cui familiare non è tornato a casa ma è rimasto in Casa Residenza con un progetto diverso o è stato trasferito in una diversa Casa Residenza si osserva un'alta soddisfazione (media voto 8,4) circa la preparazione e realizzazione dell'uscita dal percorso di riattivazione e passaggio al nuovo servizio.

Le non risposte sono pari al 13,8% degli intervistati.



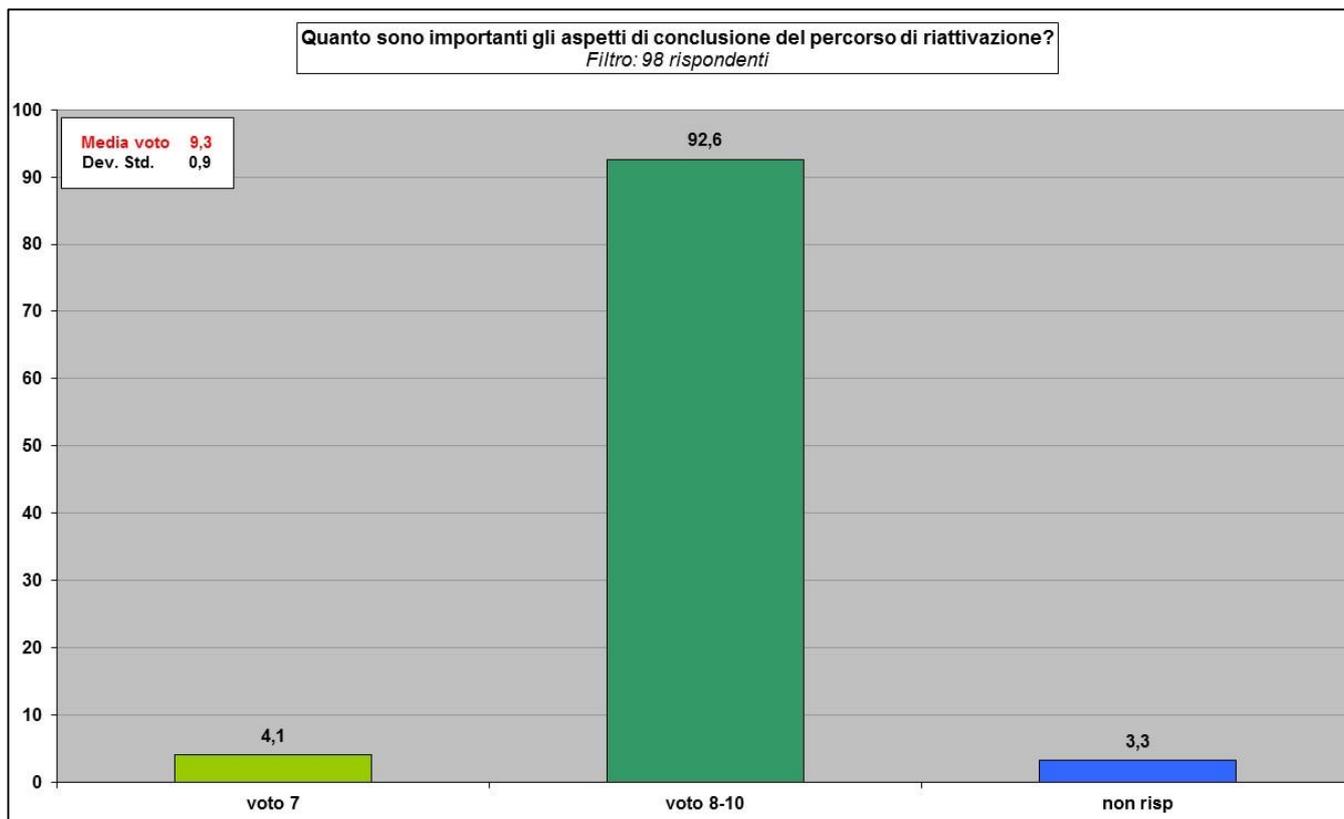
Nel complesso, l'attività di conclusione del percorso di riattivazione registra una soddisfazione alta con una media voto di 8,5 e abbastanza omogenea (deviazione standard di 1,7) come indicato dall'alta concentrazione di voti compresi fra l'8 e il 10 (82,3%) e dal fatto che solo il 5,5% degli intervistati assegna voto negativo a questo aspetto. Il 4,1% dei familiari non sa o preferisce non rispondere.



Da notare, che la soddisfazione circa le attività di conclusione del percorso di riattivazione decresce all'aumentare del periodo di permanenza in Casa Residenza del familiare assistito.

Il voto medio di importanza degli aspetti relativi alla conclusione del percorso di riattivazione risulta pari a 9,3 con una deviazione standard molto bassa e pari a 0,9; deviazione standard giustificata dalla mancanza di voti insufficienti o 6 e dall'alta concentrazione di voti fra l'8 e il 10 (92,6% delle risposte).

Solo il 3,3% degli intervistati preferisce non rispondere a questa domanda.



# LA SODDISFAZIONE COMPLESSIVA DEL SERVIZIO



Per macrofattori (l'insieme di alcuni aspetti esaminati, parte di una stessa tematica) è stato anche rilevato il grado di importanza attribuito dai familiari degli ospiti in Casa Residenza, così come riportato in precedenza.

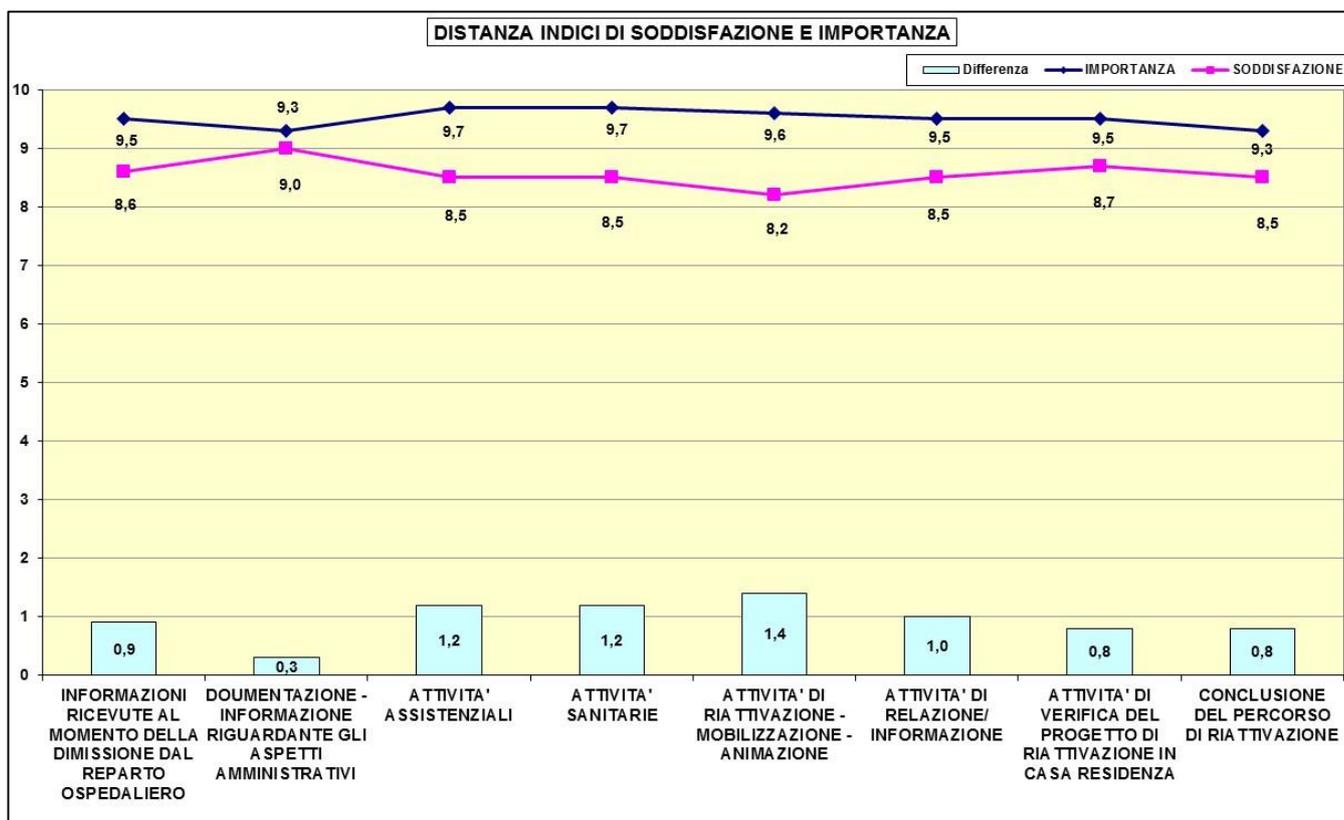
Lo scarto tra importanza e soddisfazione evidenzia le possibili aree di miglioramento che nel grafico che segue vengono riepilogate.

Lo scarto più rilevante riguarda le *attività di riattivazione/mobilizzazione/animazione* seguite dalle *attività assistenziali* e dalle *attività sanitarie* con una differenza rispettivamente di 1,4 per le prime e di 1,2 punti per le altre.

Seguono, tutte con differenze di 0,8 e 1 punto, le *attività di relazione/informazione*, le *informazioni ricevute al momento della dimissione dal reparto ospedaliero*, le *attività di verifica del progetto di riattivazione in Casa Residenza* e la *conclusione del percorso di riattivazione*.

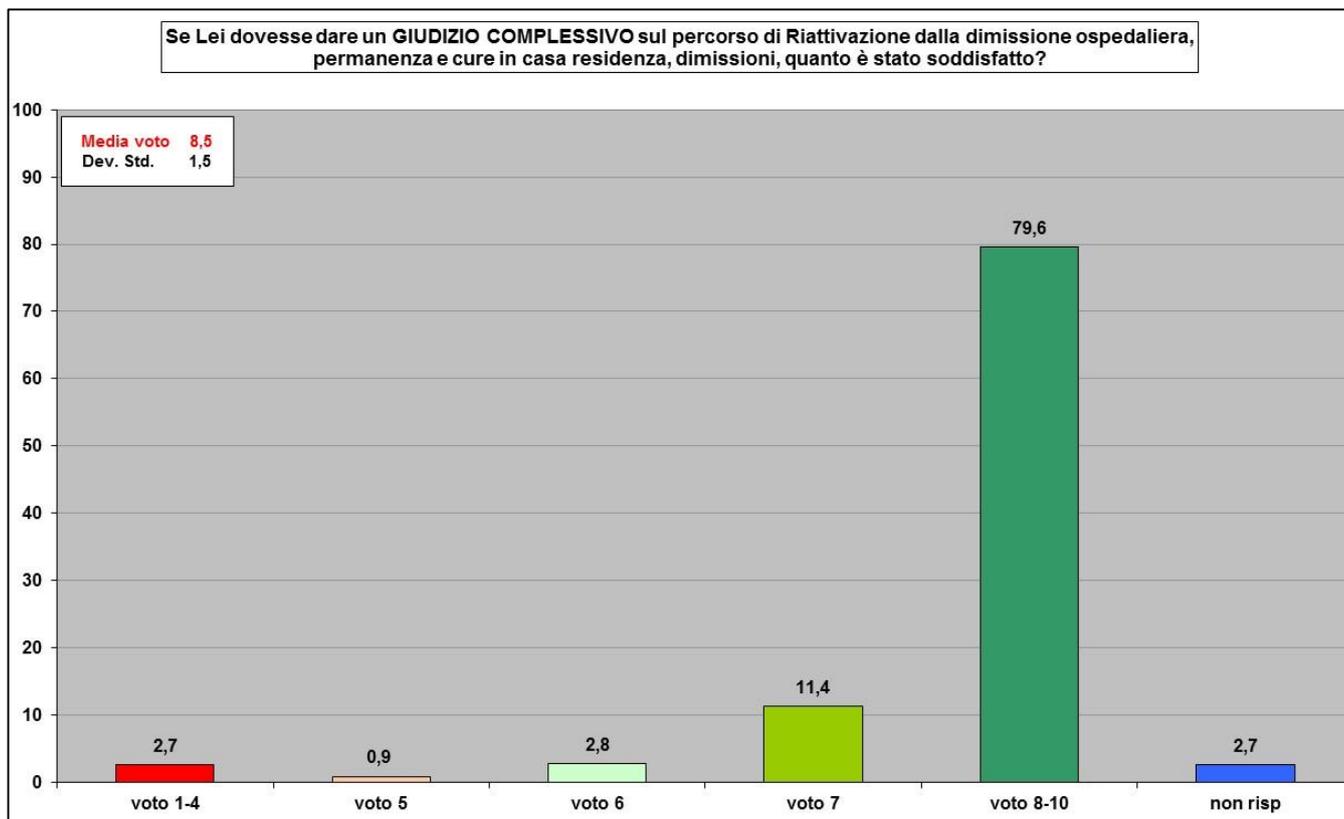
L'aspetto che riporta lo scarto inferiore e pari a 0,3, è la *documentazione/informazione riguardante gli aspetti amministrativi*.

Nel complesso gli scarti fra importanza attribuita ai diversi aspetti e soddisfazione dichiarata sono abbastanza contenuti, ma tuttavia indicano priorità e aree di maggiore criticità.



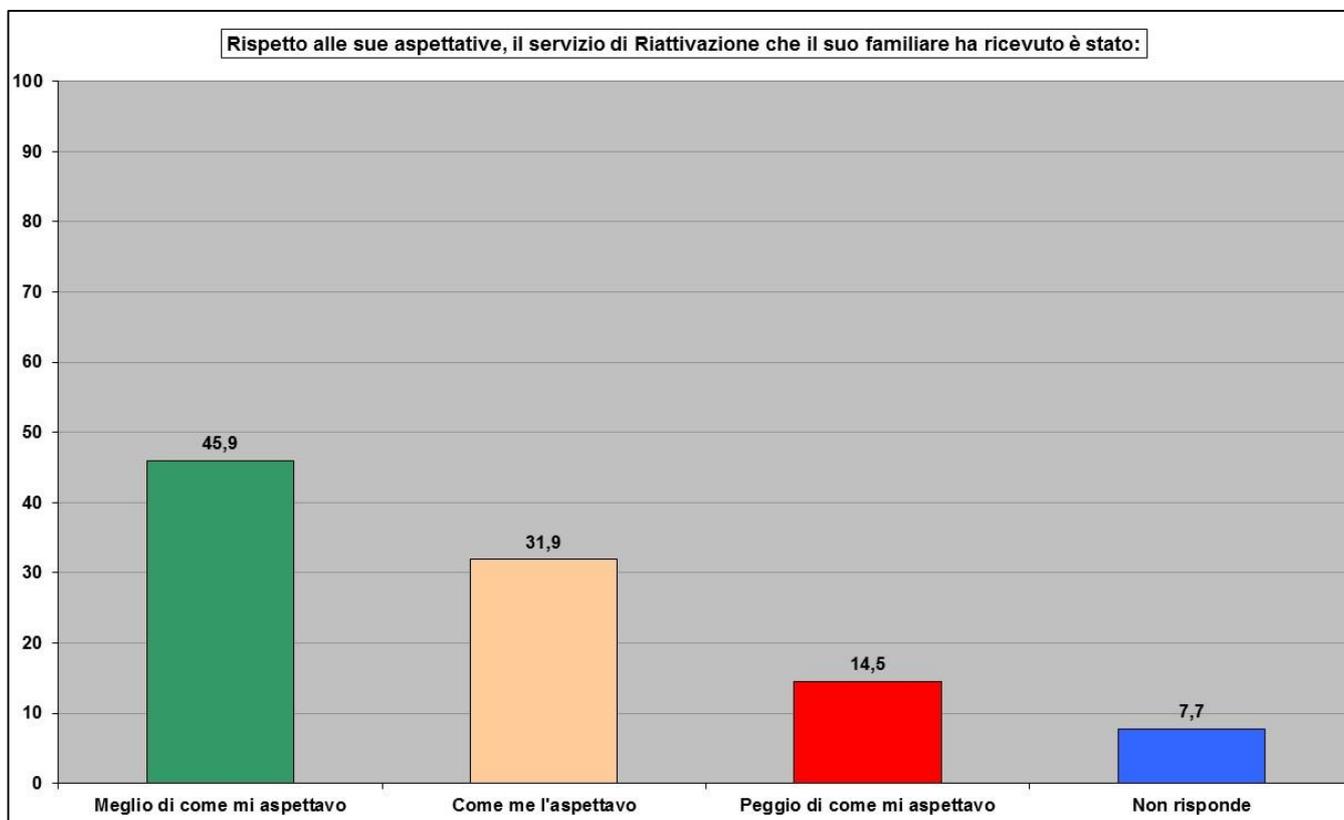
Infine agli intervistati è stato chiesto un voto complessivo, riassuntivo del percorso di riattivazione così come da loro conosciuto; il voto complessivo al servizio si attesta su una media voto di 8,5. Questi voti sono frutto di giudizi molto omogenei fra loro con percentuali prossime all'80% di voti compresi fra l'8 e il 10. I voti insufficienti sono inferiori al 4%.

Tra i familiari intervistati si osserva che il 2,7% preferisce non rispondere.



Alla richiesta di indicare se il servizio ricevuto corrisponde alle proprie aspettative, gli intervistati hanno così risposto:

- il 45,9% dei familiari dichiara di ricevere un servizio migliore di quello che si aspettava;
- il 31,9% ritiene che il servizio ricevuto rappresenti le proprie aspettative
- le percentuali di delusi sono pari al 14,5% degli intervistati;
- il 7,7% dei familiari non risponde a questa domanda.



Un servizio migliore rispetto alle aspettative è maggiormente indicato dai familiari più giovani, dalle donne rispetto agli uomini; una maggiore delusione riguarda i familiari degli utenti più anziani (oltre 88 anni).