



Comune di Modena

Direzione Generale

Ufficio Organizzazione, qualità e  
ricerche

## Settore Politiche sociali, sanitarie e per l'integrazione

Servizio di casa residenza

# La soddisfazione degli utenti del servizio di casa residenza di Modena e loro familiari

Sintesi delle risultanze



## INDICE

---

INFORMAZIONI METODOLOGICHE.....	3
CARATTERISTICHE DEL CAMPIONE.....	5
Caratteristiche socio-anagrafiche degli ospiti.....	5
Caratteristiche socio anagrafiche dei familiari degli ospiti.....	6
ATTIVITA' ASSISTENZIALI.....	7
ATTIVITA' SANITARIE.....	9
ATTIVITA' DI ANIMAZIONE.....	12
ATTIVITA' ALBERGHIERE.....	14
ATTIVITA' DI RELAZIONE/INFORMAZIONE.....	16
VALUTAZIONI COMPLESSIVE.....	18

## INFORMAZIONI METODOLOGICHE

La ricerca ha come obiettivo quello di rilevare il grado di soddisfazione degli utenti delle case residenza. Per questo si è scelto di fare due indagini distinte: una rivolta agli ospiti stessi, una rivolta ai familiari di riferimento, degli ospiti, che avessero una minima conoscenza della struttura.

Universo di riferimento	Ospiti delle 15 Case Residenza di Modena da almeno 30 giorni alla data del 31 luglio 2015 e loro familiari di riferimento - n° 743.
Numerosità campionaria	Non è stato estratto nessun campione. L'elenco degli ospiti da intervistare è stato redatto considerando le capacità relazionali e cognitive degli intervistati (n° 312 su 743). L'elenco dei familiari (n°728 su 898) comprende tutti coloro che alla data del 31 luglio 2015 avevano effettuato almeno 4 visite alla struttura ed esclude gli amministratori di sostegno. Sono stati inclusi nell'elenco dei familiari intervistabili anche coloro il cui familiare ospite della casa residenza era deceduto nei sette mesi precedenti la data suddetta.

Le modalità di realizzazione delle interviste si differenziano a seconda dei diversi interlocutori:

- Per quanto attiene gli ospiti sono state svolte interviste face to face utilizzando il questionario come traccia per la discussione che, pur nel rispetto delle finalità dell'indagine, doveva essere estremamente aperta e "flessibile". Si è quindi trattato di interviste che presentavano più le caratteristiche di una ricerca qualitativa che quantitativa, pur contenendo alcune domande specifiche di soddisfazione la cui risposta prevedeva un voto da 1 (per niente soddisfatto) a 10 (molto soddisfatto).
- Per quel che attiene i familiari invece l'intervista è stata realizzata telefonicamente utilizzando un questionario strutturato dove ogni area di indagine comprendeva diverse domande specifiche oltre ad una domanda di soddisfazione e importanza complessiva, sempre tramite voto da 1 (per niente soddisfatto) a 10 (molto soddisfatto). La metodologia rispecchia quindi una ricerca di tipo quantitativo.

Metodologia di rilevazione	Telefoniche - interviste condotte dalla ditta MELA'S di Modena (metodologia CATI); Questionario strutturato
	Face to face - interviste condotte dalla ditta MELA'S di Modena (metodologia PAPI); Traccia di conversazione con l'inserimento di domande di soddisfazione
Data di realizzazione sondaggio	metodologia PAPI: rilevazione effettuata dal 8 ottobre al 29 novembre 2015
	metodologia CATI: rilevazione effettuata dal 7 ottobre al 15 dicembre 2015

Riepilogo contatti FAMILIARI <i>interviste telefoniche</i>	
Interviste previste	728
Totale rifiuti	17
Totale non contattabili / non intervistabile	18
<b>Interviste realizzate</b>	<b>693</b>
<b>% rientri</b>	<b>95,19</b>

Margine d'errore massimo	+/- 0,82
--------------------------	----------

Riepilogo contatti OSPITI <i>interviste face to face</i>	
Interviste previste	312
Totale rifiuti	10
Totale non contattabili / Annullate	13
<b>Interviste realizzate</b>	<b>289</b>
<b>% rientri</b>	<b>92,63</b>

Margine d'errore massimo	+/- 1,57
--------------------------	----------

## CARATTERISTICHE DEL CAMPIONE

### Caratteristiche socio-anagrafiche degli ospiti

*interviste CATI*

#### Casa Residenza

	n	%
Vignolese	62	8,9
S.Giovanni Bosco	58	8,4
Cialdini	57	8,2
Ramazzini	57	8,2
Casa della gioia e del sole	79	11,4
Villa Parco	40	5,8
Villa Regina	48	6,9
Villa Margherita	43	6,2
Ducale 1	51	7,4
Ducale 2	43	6,2
Ducale 3	41	5,9
9 Gennaio	14	2,1
Guicciardini	33	4,8
Pia Casa	29	4,1
Villa Anna	38	5,5
Totale	693	100

*interviste face to face*

#### Casa Residenza

	n	%
Vignolese	24	8,2
S.Giovanni Bosco	25	8,8
Cialdini	32	10,9
Ramazzini	24	8,4
Casa della gioia e del sole	28	9,8
Villa parco	21	7,2
Villa Regina	21	7,2
Villa Margherita	22	7,6
Ducale 1	28	9,6
Ducale 2	21	7,2
Ducale 3	18	6,1
9 Gennaio	9	3
Guicciardini	12	4,3
Pia Casa	1	0,3
Villa Anna	5	1,6
Totale	288	100

#### Sesso ospite

	n	%
Maschio	187	27
Femmina	506	73
Totale	693	100

#### Sesso ospite

	n	%
Maschio	104	36,1
Femmina	184	63,9
Totale	288	100

#### Età Ospite

	n	%
40-74	100	14,4
75-84	191	27,5
85-90	199	28,7
91-105	204	29,4
Totale	693	100

#### Età Ospite

	n	%
44-74	69	23,8
75-84	81	28,2
85-90	77	26,9
91-102	61	21,1
Totale	288	100

#### Periodo di permanenza

	n	%
fino a 12 mesi	150	21,7
da 1 a 2 anni	143	20,7
oltre 2 anni	399	57,6
Totale	693	100

#### Periodo di permanenza

	n	%
fino a 12 mesi	76	26,2
da 1 a 2 anni	67	23,1
oltre 2 anni	146	50,7
Totale	288	100

## Caratteristiche socio anagrafiche dei familiari degli ospiti

interviste CATI

### Sesso

	n	%
Maschio	273	39,4
Femmina	420	60,6
Totale	693	100

### Età

	n	%
25-54	174	25,1
55-64	207	29,9
65-74	205	29,6
75 e oltre	107	15,4
Totale	693	100

### Professione

	n	%
lavoratore autonomo	72	10,3
lavoratore dipendente	186	26,9
non occupato	435	62,8
Totale	693	100

### Scolarità

	n	%
Obbligo	360	51,9
Diploma	245	35,4
Laurea	87	12,6
Non risponde	1	0,1
Totale	693	100

### Rapporto di parentela

	n	%
parentela di 1° grado	494	71,3
parentela di 2° grado	187	27
altro	12	1,7
Totale	693	100

### Presenza del familiare - multipla

	n	%
Quotidianamente	198	28,6
Qualche volta la settimana	357	51,5
Qualche volta al mese	131	19
In occasione di feste o altri incontri organizzati	4	0,6
Ha contatti telefonici periodici	2	0,3
Totale	693	100

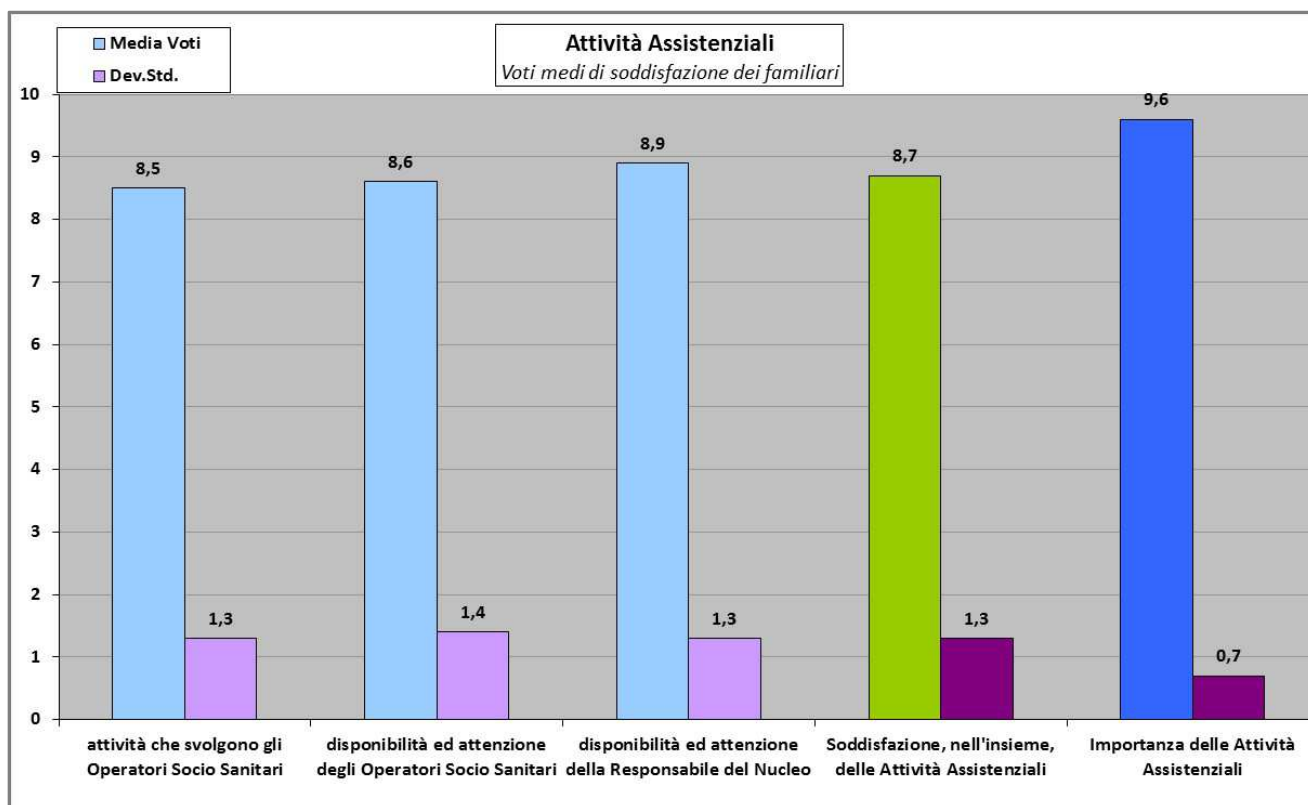
## ATTIVITA' ASSISTENZIALI

Le attività assistenziali mostrano – tra i familiari degli utenti delle case residenza di Modena - una soddisfazione alta in ogni aspetto esaminato .

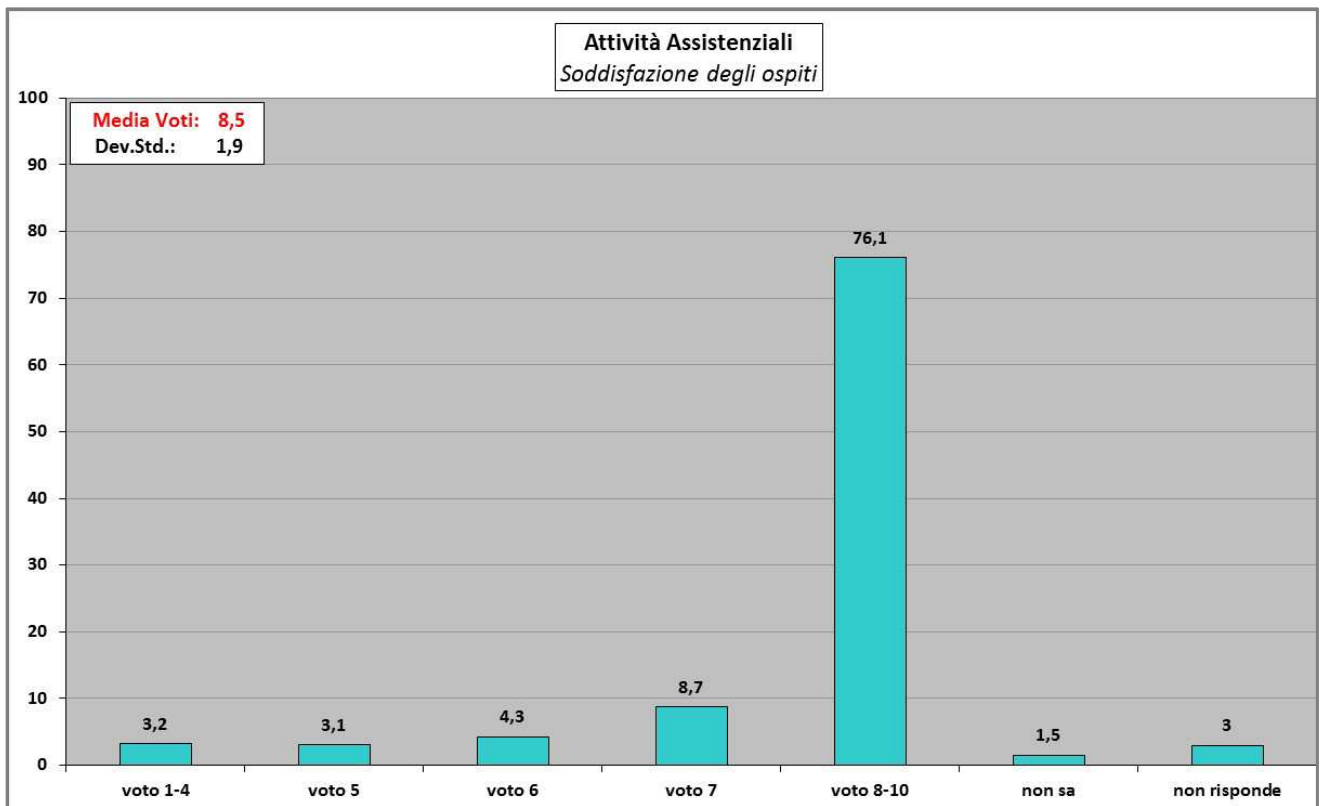
L'aspetto più gradito è la disponibilità ed attenzione della Responsabile del Nucleo (voto medio 8,9) seguito dalla disponibilità ed attenzione degli Operatori Socio Sanitari e dalle attività che svolgono gli Operatori Socio Sanitari (voto medio 8,6 e 8,5).

Il voto medio di soddisfazione complessiva alle attività assistenziali è pari a 8,7e presenta una buona omogeneità delle risposte con una deviazione standard di 1,3.

Lo scarto tra la soddisfazione e l'importanza delle attività assistenziali è di 0,9 rispetto alle due medie.

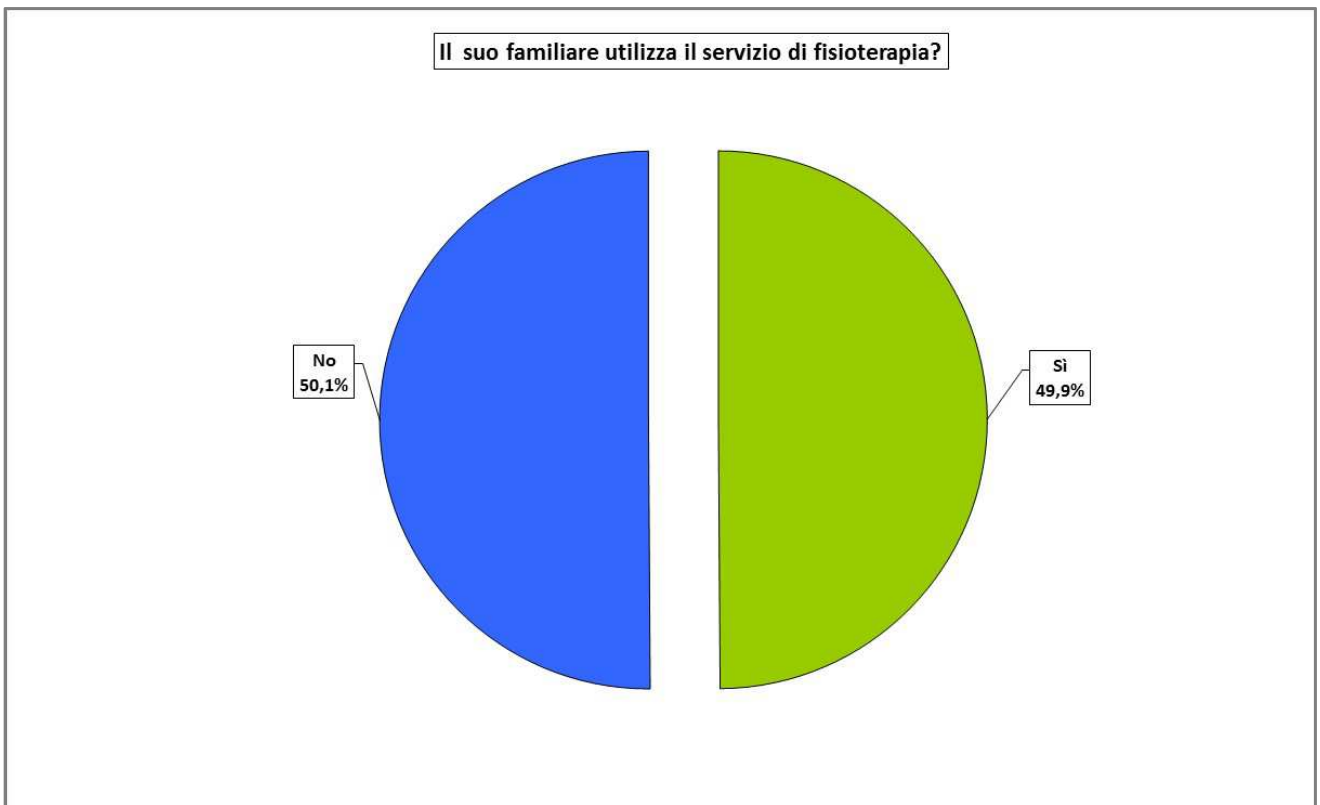


Gli ospiti esprimono una buona soddisfazione (voto medio pari a 8,5) anche se leggermente inferiore a quella dei propri familiari di riferimento. La percentuale di voti compresi fra l'8 e il 10 è ancora alta e pari al 76,1% degli intervistati. Solo il 6,3% degli intervistati assegna a queste attività un voto insufficiente ed anche la percentuale di coloro che non sanno o non rispondono a questa domanda è contenuta e pari al 4,5%.





## ATTIVITA' SANITARIE



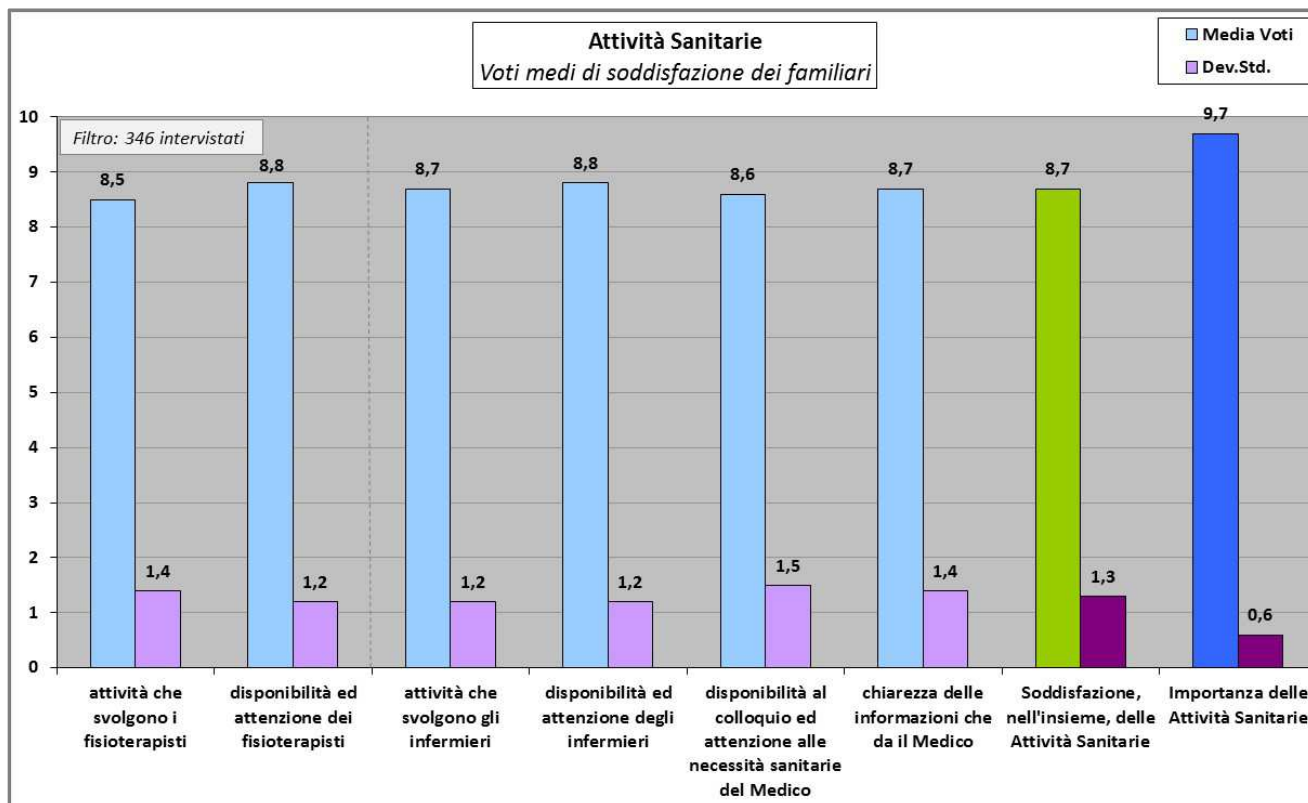
Il 49,9% dei familiari degli ospiti delle case residenza di Modena afferma che il proprio familiare utilizza il servizio di fisioterapia.

Fra questi, si registra un'alta soddisfazione sia per le attività *che svolgono i fisioterapisti* che per la *disponibilità ed attenzione* degli stessi, con voti medi di soddisfazione rispettivamente di 8,5 e 8,8.

Nell'insieme, le attività sanitarie (attività degli infermieri e del medico oltre alle attività fisioterapiche) riportano un'alta soddisfazione con media voto di 8,7 e una buona omogeneità fra le risposte (deviazione standard pari a 1,3).

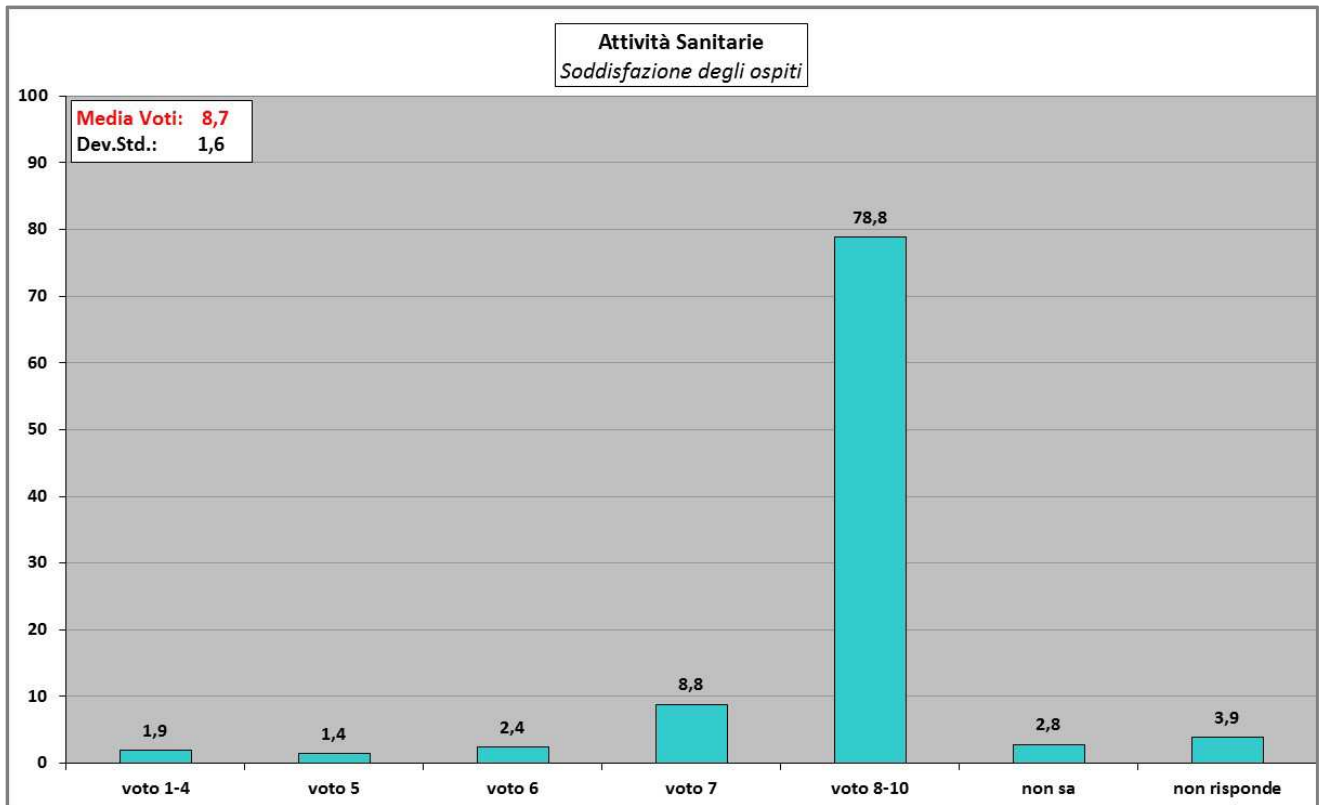
L'aspetto maggiormente gradito è la *disponibilità ed attenzione degli infermieri* che presenta il voto medio di soddisfazione più alto (8,8). Seguono, con media voto entrambe di 8,7, le *attività che svolgono gli infermieri* e la *chiarezza delle informazioni che dà il Medico*. L'aspetto che presenta la soddisfazione minore è la *disponibilità al colloquio ed attenzione alle necessità sanitarie del Medico* (voto medio 8,6).

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



Il voto medio di soddisfazione fra gli ospiti delle case residenza di Modena è uguale a quello dei propri familiari, con una percentuale di voti compresi fra l'8 e il 10 del 78,8%.

Solo il 3,3% degli ospiti intervistati assegna alle attività sanitarie un voto uguale o inferiore al 5 mentre aumentano rispetto alla domanda precedente coloro che non sanno o non rispondono, assestandosi sul 6,7% di risposte.



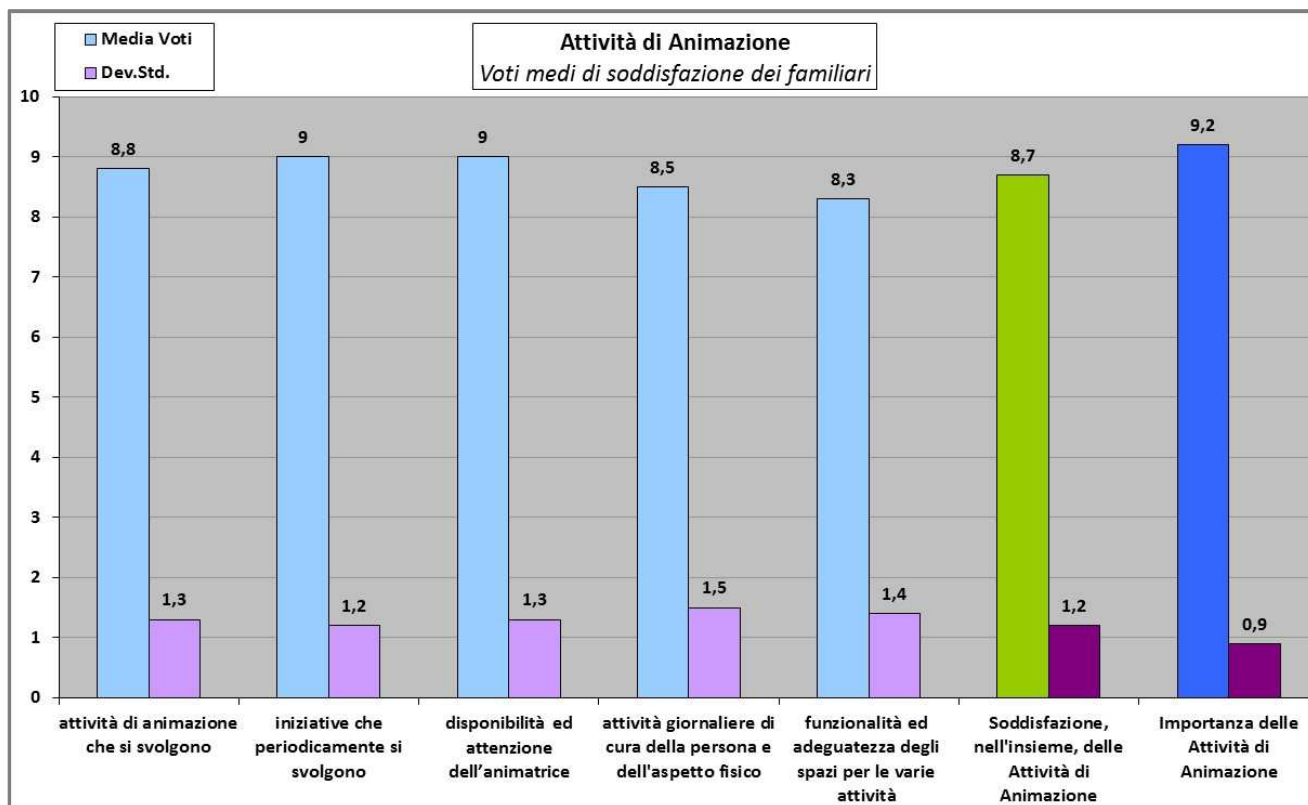
## ATTIVITA' DI ANIMAZIONE

La soddisfazione attribuita alle attività di animazione svolte nelle case residenza di Modena si compone di varie voci, tutte con voti medi superiori all'8 ed una buona omogeneità di risposta fra i rispondenti.

L'aspetto che presenta il voto di soddisfazione più basso è la *funzionalità ed adeguatezza degli spazi per le varie attività*, con voto medio 8,3. Seguono le *attività giornaliere di cura della persona e dell'aspetto fisico* e le *attività di animazione che si svolgono*, con voti medi rispettivamente di 8,5 e 8,8. Le voci che registrano la soddisfazione maggiore sono le *iniziative che periodicamente si svolgono* e la *disponibilità ed attenzione dell'animatrice*, entrambe con voto medio 9.

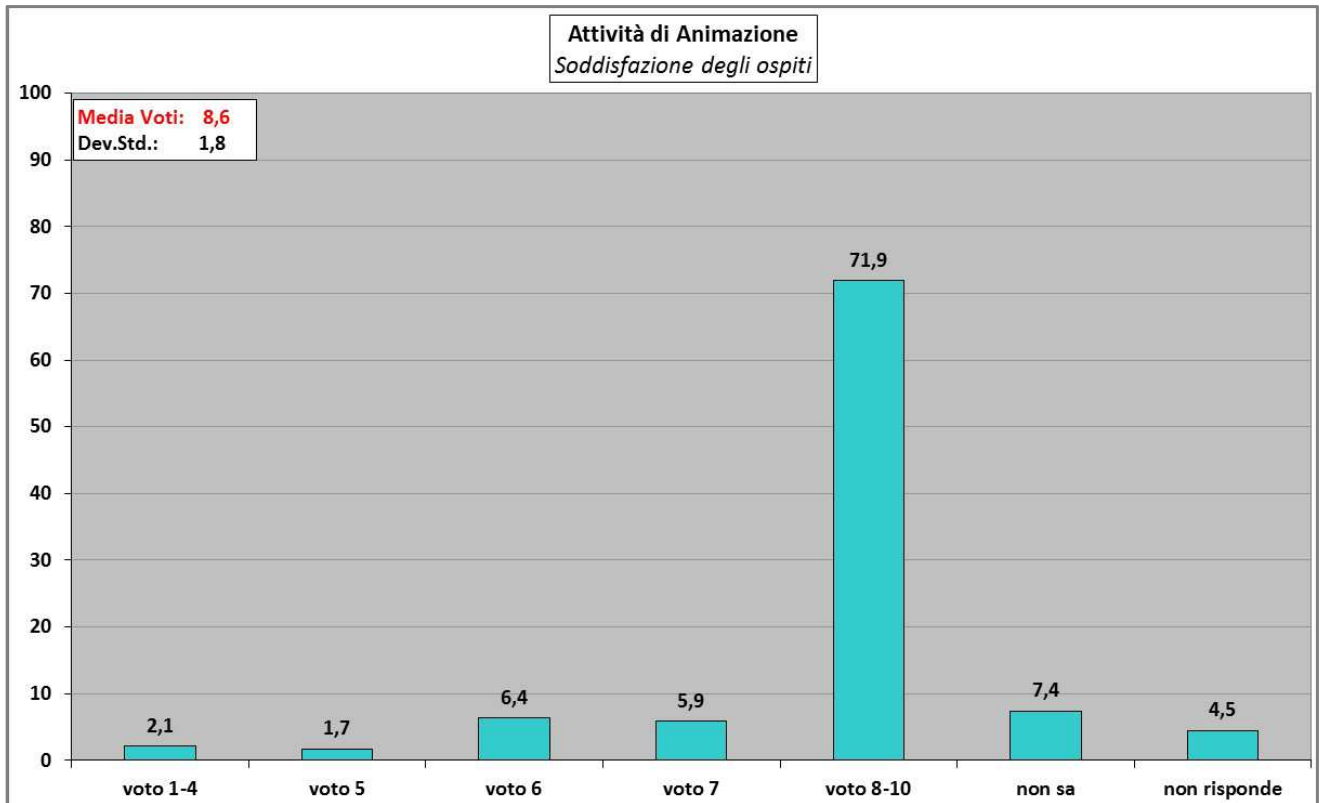
Nell'insieme, le attività di animazione rilevano un voto medio di 8,7 con una deviazione standard di 1,2.

Lo scarto con l'importanza attribuita a questo servizio è di 0,5 nei due voti medi.



Anche fra gli ospiti si rileva una soddisfazione alta con un voto medio di 8,6.

La percentuale di voti insufficienti è abbastanza bassa (3,8% degli intervistati) mentre aumenta ancora la percentuale di persone che non sanno o non rispondono (11,9%).



## ATTIVITA' ALBERGHIERE

Il servizio di attività alberghiera si compone di diversi aspetti che variano dal servizio refettorio al servizio di pulizia e lavanderia, ognuno con un grado di soddisfazione differente.

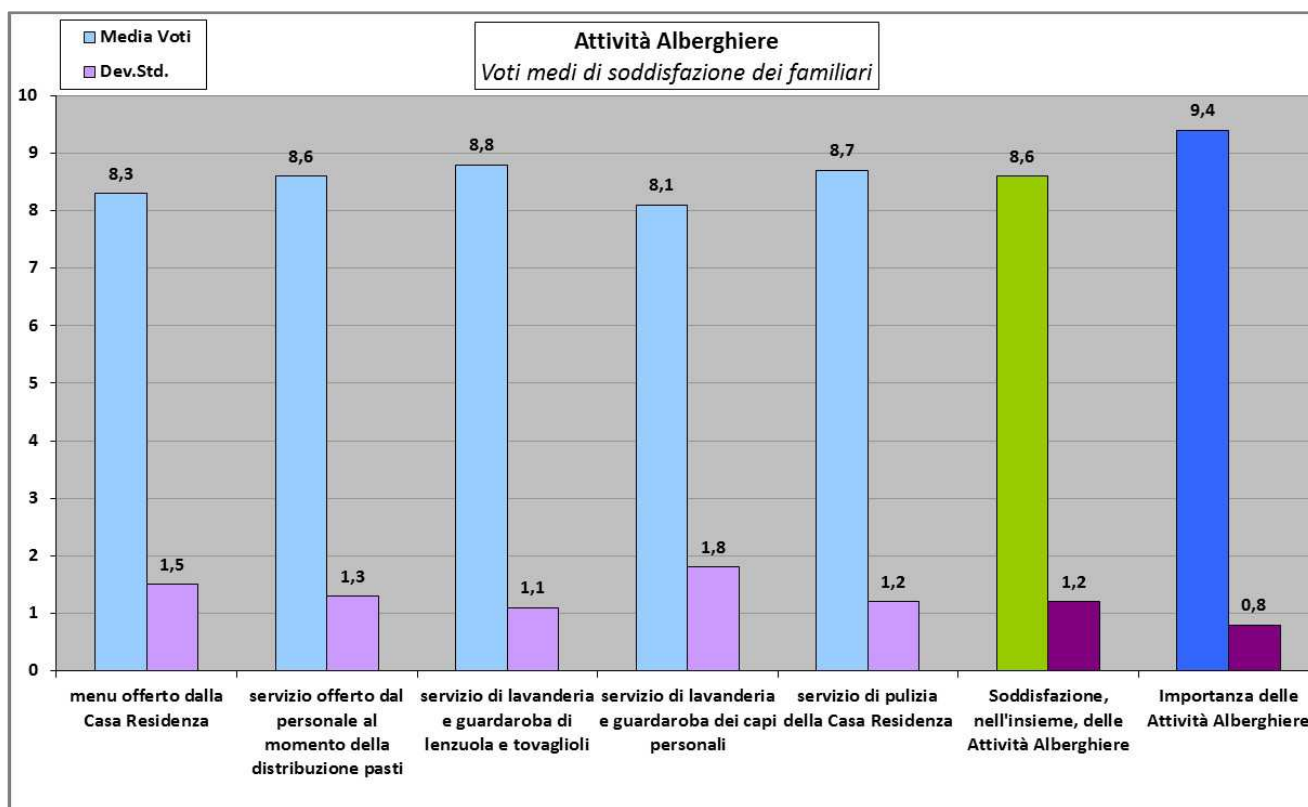
La voce che presenta la soddisfazione più bassa, anche se ancora superiore all'otto, è il *servizio di lavanderia e guardaroba dei capi personali*, con voto medio di 8,1 e deviazione standard piuttosto alta e pari a 1,8 ad indicare una disomogeneità delle risposte date.

Segue con una soddisfazione di poco superiore e pari ad 8,3 di voto medio, il *menu offerto dalla Casa Residenza*.

Le restanti tre voci, registrano una soddisfazione più alta e in ordine si trovano il *servizio offerto dal personale al momento della distribuzione pasti*, il *servizio di pulizia della Casa Residenza* ed infine il *servizio di lavanderia e di guardaroba di lenzuola e tovaglioli*, con voti medi di 8,6, 8,7 ed 8,8.

Il voto medio complessivo alle attività alberghiere rappresenta una media, di poco superiore, dei singoli voti medi dati agli aspetti sopra elencati e risulta pari a 8,6 con una buona omogeneità fra le interviste (deviazione standard di 1,2).

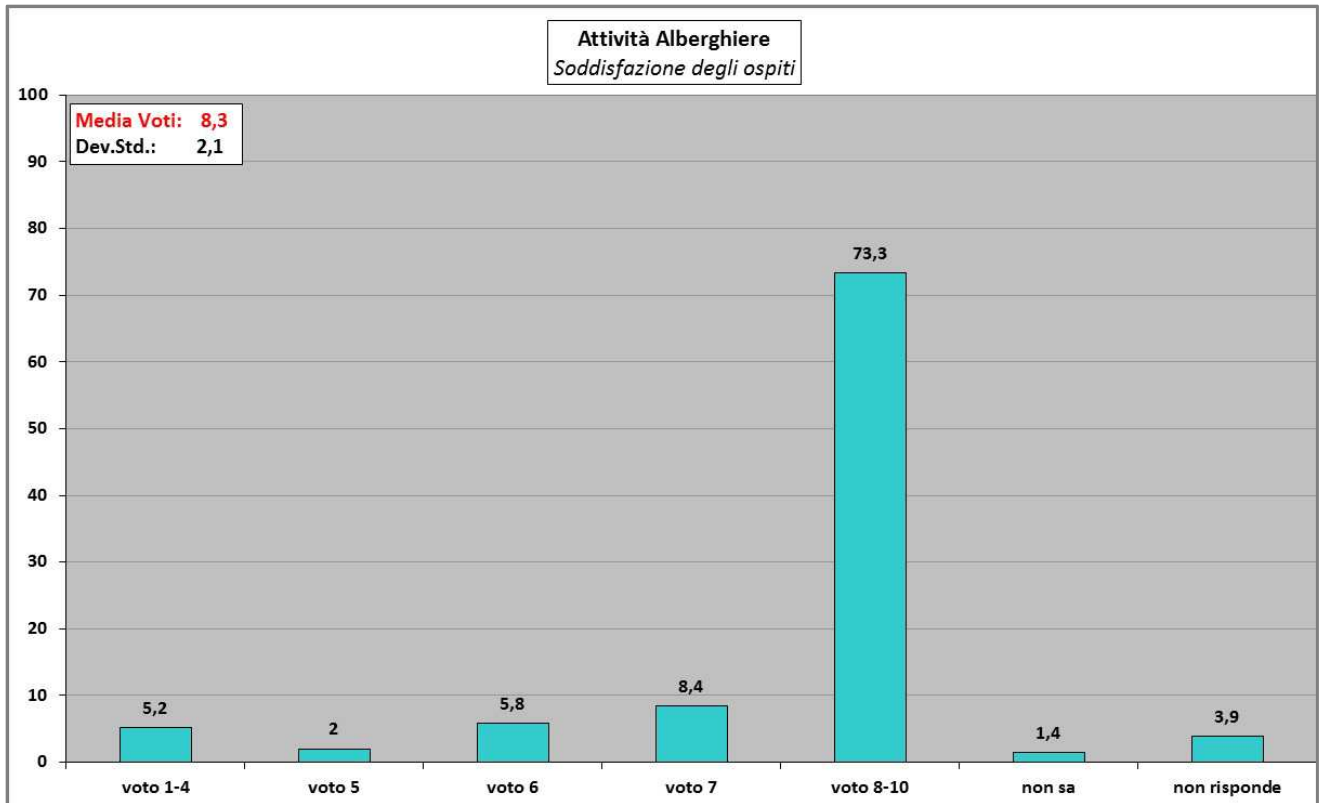
Lo scarto con l'importanza attribuita a questo servizio è di 0,8 nei due voti medi.



Anche per le attività alberghiere il voto medio di soddisfazione, se pur ancora superiore all'otto, risulta di poco inferiore a quello assegnato dai propri familiari (voto medio 8,3).

La percentuale di voti compresi fra l'8 e il 10 è pari al 73,3% delle interviste mentre i voti insufficienti sono pari al 7,2%.

Calano nuovamente le non risposte assestandosi per questa domanda sul 5,3%.



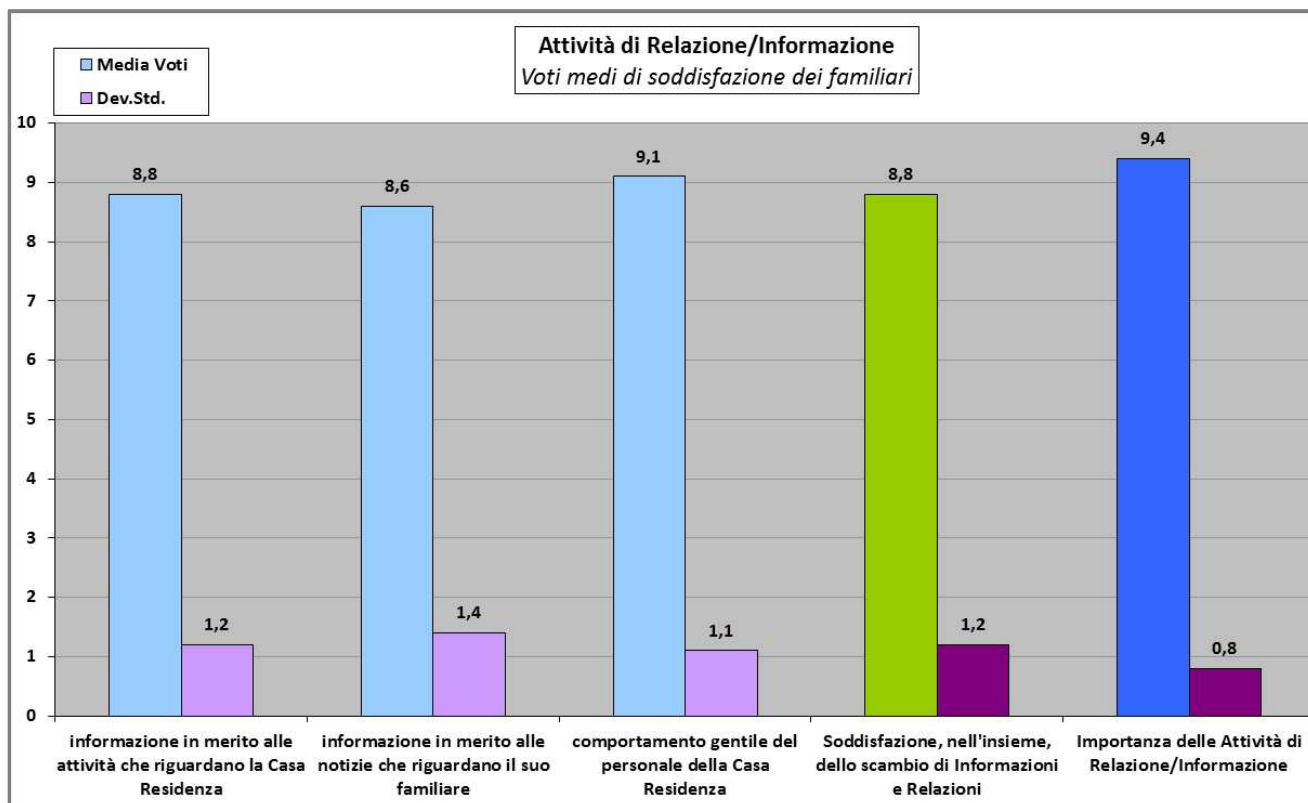
## ATTIVITA' DI RELAZIONE/INFORMAZIONE

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

Queste attività sono composte da tre aspetti specifici fra i quali quello che evidenzia la soddisfazione maggiore è il *comportamento gentile del personale della Casa Residenza* con voto medio di 9,1; segue *l'informazione in merito alle attività che riguardano la Casa Residenza* (8,8 di voto medio) e infine l'aspetto con voto medio inferiore – ma comunque alto e pari a 8,6 – è *l'informazione in merito alle notizie che riguardano il suo familiare*.

Le deviazioni standard risultano comprese fra 1,1 e 1,4 ad indicare una discreta omogeneità fra le risposte date dai familiari degli ospiti.

Lo scarto tra soddisfazione ed importanza (voti medi) è di 0,6.

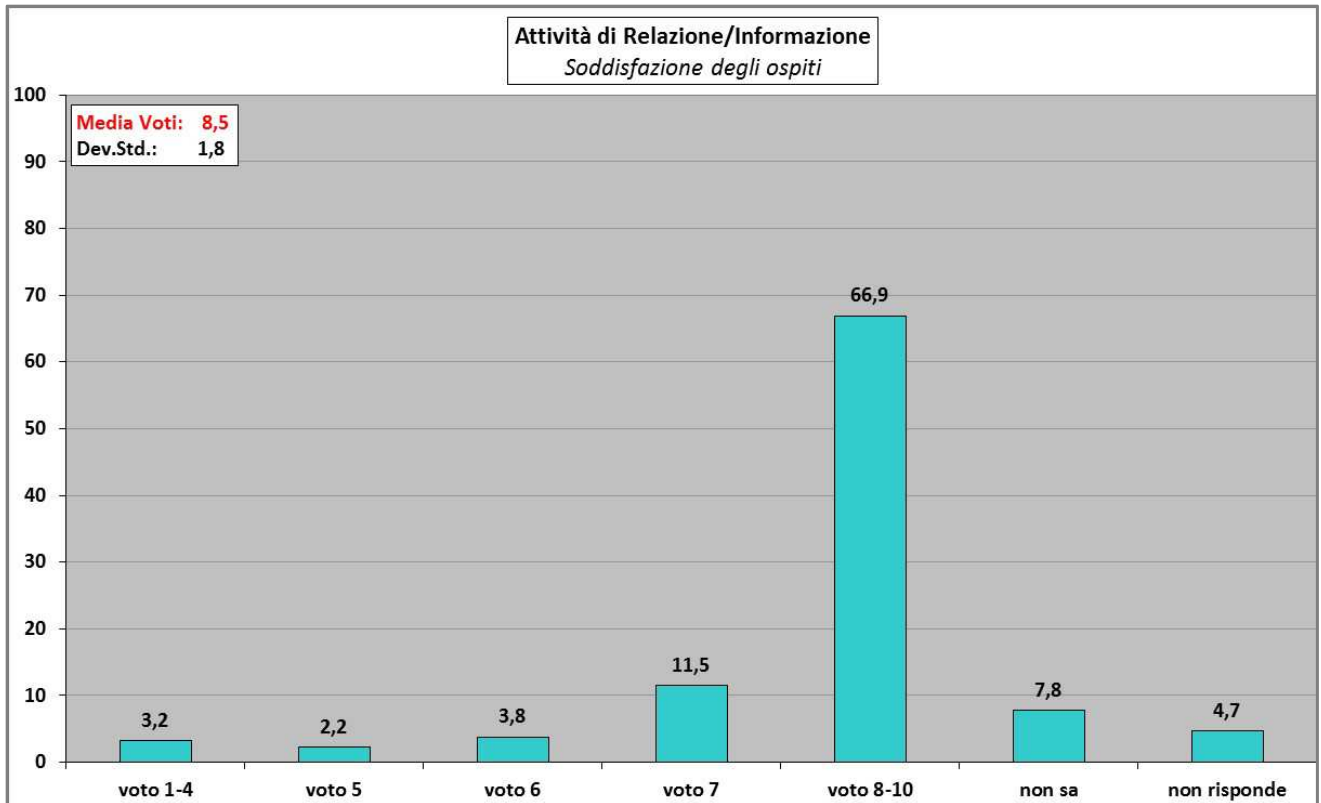




Il voto medio di soddisfazione fra gli ospiti per le attività alberghiere risulta inferiore a quello assegnato dai famigliari e pari a 8,5.

La percentuale di voti fra l'8 e il 10 è del 66,9% mentre le insufficienze sono di poco superiori al 5% (5,4% degli intervistati).

Aumentano nuovamente le non risposte raggiungendo il 12.5%.



## VALUTAZIONI COMPLESSIVE

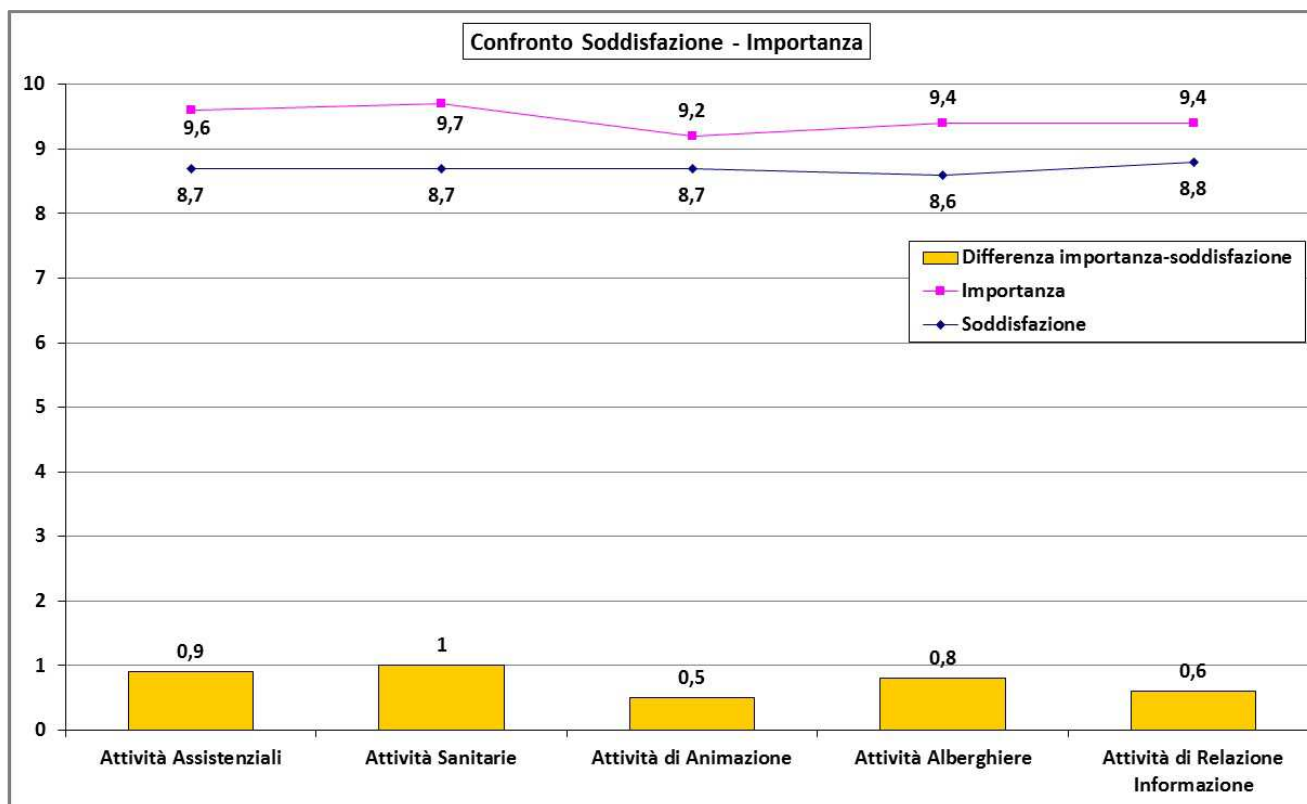
Per macrofattori (la somma di alcuni aspetti esaminati, parte di una stessa tematica) è stato anche rilevato il grado di importanza attribuito dai familiari degli ospiti in Casa Residenza, così come riportato in precedenza.

Lo scarto tra importanza e soddisfazione evidenzia le possibili aree di miglioramento che qui vengono meglio evidenziate.

Lo scarto più rilevante riguarda le *attività sanitarie* con una differenza di 1 punto fra i due voti medi. Seguono, con differenze di 0,9 e 0,8 punti, rispettivamente le *attività assistenziali* e le *attività alberghiere*.

Infine, le *attività di relazione-informazione* e le *attività di animazione* registrano uno scarto di 0,6 e 0,5 punti rispettivamente.

Risulta qui importante sottolineare che le maggiori differenze fra i due voti medi non si registrano a causa di voti di soddisfazione più bassi ma sono dovuti a voti di importanza più alti che indicano una maggiore attenzione dei familiari per questi aspetti.

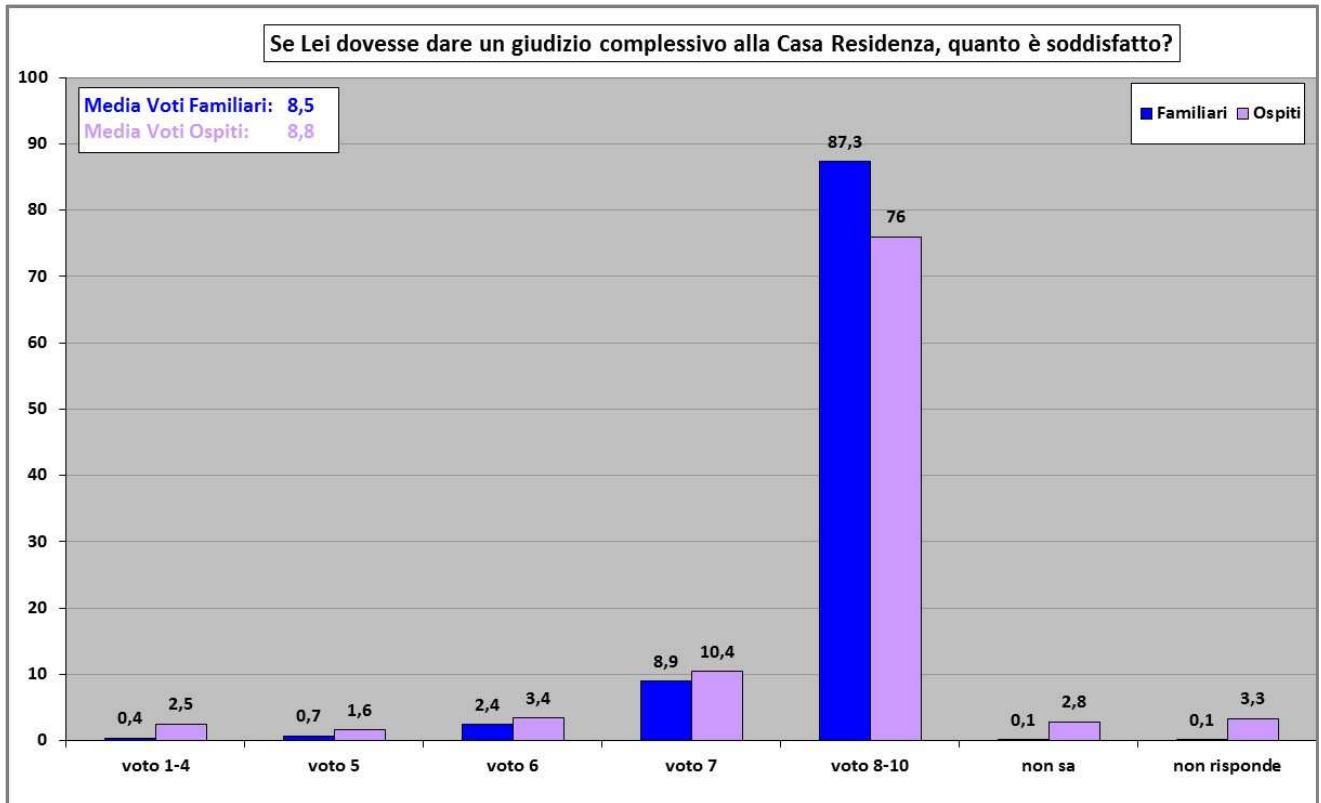


Il voto complessivo alle Case Residenza di Modena si attesta su una media voto di 8,7 per i familiari e 8,5 per gli ospiti.

Questi voti sono frutto di giudizi molto omogenei fra loro con percentuali superiori all'85% di voti compresi fra l'8 e il 10 per i familiari (87,3% dei rispondenti) e pari al 76% per gli ospiti.

I voti insufficienti sono di poco superiori all'1% per i familiari mentre gli ospiti che assegnano un voto compreso fra l'1 e il 5 sono pari al 4,1% degli intervistati.

Si osserva inoltre che il 6,1% degli ospiti intervistati non sa/non risponde.



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

- il 49,3% dei familiari e il 40,8% degli ospiti dichiara di ricevere un servizio migliore di quello che si aspettava;
- il 42,6% dei familiari e il 40,4% degli ospiti ritiene che il servizio ricevuto rappresenti le proprie aspettative
- le percentuali di delusi sono pari al 6,4% per familiari e all'11,1% degli ospiti intervistati;
- il 1,7% dei familiari e solo lo 0,3% degli ospiti non risponde a questa domanda.

