

ANNO 2018



Comune di Modena

Direzione Generale

Ufficio Organizzazione, formazione,
programmazione e ricerche

**Settore Politiche Sociali, Sanitarie e per
l'integrazione**

La soddisfazione dei famigliari degli utenti delle case residenza di Modena

Sintesi delle risultanze



Sommario

PREMESSA.....	3
INFORMAZIONI METODOLOGICHE.....	4
CARATTERISTICHE DEL CAMPIONE.....	5
LA SODDISFAZIONE DEL SERVIZIO	7
Attività assistenziali	8
Attività sanitarie	9
Attività di animazione.....	10
Attività alberghiere.....	11
Aspetti di informazione e relazione.....	12
GIUDIZIO COMPLESSIVO.....	14

PREMESSA

L'obiettivo dell'indagine di customer satisfaction qui presentata è stato quello di valutare la qualità percepita dagli ospiti delle case residenza di Modena e dai loro familiari sul servizio ricevuto, misurare il livello di soddisfazione raggiunto, individuare eventuali punti di criticità e indicazioni di miglioramento.

L'indagine si inserisce nel quadro delle attività svolte dall'Ufficio organizzazione, formazione, programmazione e ricerche della Direzione Generale del Comune di Modena, nell'ambito del *Sistema della qualità dell'Ente*, che si pone l'obiettivo di monitorare la soddisfazione dell'utenza e le performance dei servizi, in ottemperanza al sistema vigente dei controlli interni in tema di qualità dei servizi e di valutazione della performance organizzativa, e di definire correlati piani di miglioramento.

L'indagine viene svolta con regolare continuità, come altri servizi del Comune, al fine di permettere anche il monitoraggio dei dati nel loro *trend* storico e valutare altresì l'efficacia delle azioni di miglioramento introdotte nel tempo.

Guida alla lettura

Nelle pagine seguenti sono illustrati i dati principali emersi nell'indagine di customer satisfaction.

I grafici, riguardanti gli aspetti inerenti alle diverse aree oggetto di indagine, sono tutti rappresentati nella medesima modalità: dello stesso colore i voti medi di soddisfazione relativi ai diversi aspetti che compongono l'area, e di una tonalità più scura sono raffigurati il voto complessivo di soddisfazione e il livello di importanza attribuiti a quell'area. Questo per quanto riguarda i giudizi espressi dai familiari degli ospiti. Inoltre, nello stesso grafico, di colore marcatamente diverso, è riportato il voto medio complessivo dato a quell'area dagli ospiti stessi..

INFORMAZIONI METODOLOGICHE

Universo di riferimento	Ospiti delle case residenza, e loro familiari, inseriti con progetti definitivi da almeno 30 giorni alla data del 31 maggio 2018, ovvero il cui accesso nel servizio sia avvenuto entro il 30 Aprile 2018 - n. 947 ospiti
Campione	<u>Ospiti</u> Non è stato estratto nessun campione. Il servizio ha stilato un elenco degli ospiti che potevano essere intervistati (n.344 su 947 ospiti) <u>Familiari</u> Non è stato estratto nessun campione. Il servizio ha stilato un elenco dei familiari di riferimento degli ospiti che potevano essere intervistati (n.760 su 947 ospiti)
Metodologia di rilevazione*	<u>Ospiti</u> Face to Face: interviste svolte di persona presso la casa residenza eseguite dalla ditta SWG di Trieste <u>Familiari</u> CATI: interviste telefoniche eseguite dalla ditta SWG di Trieste
Ponderazione	In sede di analisi l'insieme delle interviste sono state riproporzionate in modo da rispettare le stesse caratteristiche dell'universo di riferimento per struttura
Data di realizzazione sondaggio	Rilevazione effettuata nei mesi di ottobre, novembre e dicembre 2018

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

Ospiti: 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).

Familiari: interviste realizzate telefonicamente utilizzando un questionario strutturato dove ogni area di indagine comprendeva domande di dettaglio specifiche relative ai vari aspetti dei quali è stato chiesto un giudizio con un voto da 1 (per niente soddisfatto) a 10 (molto soddisfatto), oltre ad una domanda di soddisfazione complessiva e una di importanza data all'area in generale, sempre in scala 1-10.

Riepilogo Contatti			
<u>Familiari degli ospiti</u> <i>interviste telefoniche</i>		<u>Ospiti</u> <i>interviste face to face</i>	
Interviste previste	760	Interviste previste	344
Rifiuti	33	Rifiuti	7
Altre motivazioni di non risposta	76	Altre motivazioni di non risposta	29
Interviste realizzate	651	Interviste realizzate	308
% rientri	85,7	% rientri	89,5

CARATTERISTICHE DEL CAMPIONE

Familiari degli ospiti

Interviste per Casa Residenza

	n	%
Vignolese	49	7,6
S.Giovanni Bosco	49	7,6
Cialdini	58	9
Ramazzini	49	7,6
Casa della gioia e del sole	54	8,3
Villa Parco	46	7,1
Villa Regina	47	7,3
Villa Margherita	43	6,5
Ducale 1	44	6,8
Ducale 2	40	6,1
Ducale 3	38	5,8
9 Gennaio	29	4,4
Guicciardini	36	5,5
Pia Casa	30	4,6
Villa Anna	37	5,7
Totale	651	100

Periodo di permanenza ospite

	n	%
fino a 12 mesi	156	24
da 1 a 2 anni	161	25
oltre 2 anni	334	51
Totale	651	100

Sesso familiare

	n	%
Maschio	263	40
Femmina	388	60
Totale	651	100

Età familiare

	n	%
fino ai 50 anni	96	15
dai 51 ai 59 anni	177	27
dai 60 ai 69 anni	211	32
70 anni e oltre	166	26
Totale	651	100

Ospiti

Interviste per Casa Residenza

	n	%
Vignolese	23	7,6
S.Giovanni Bosco	23	7,6
Cialdini	28	9
Ramazzini	23	7,6
Casa della gioia e del sole	26	8,3
Villa Parco	22	7,1
Villa Regina	22	7,3
Villa Margherita	20	6,5
Ducale 1	21	6,8
Ducale 2	19	6,1
Ducale 3	18	5,8
9 Gennaio	14	4,4
Guicciardini	17	5,5
Pia Casa	14	4,6
Villa Anna	18	5,7
Totale	308	100

Periodo di permanenza

	n	%
fino a 12 mesi	46	15
da 1 a 2 anni	84	27
oltre 2 anni	178	58
Totale	308	100

Sesso ospite

	n	%
Maschio	97	31
Femmina	211	69
Totale	308	100

Età ospite

	n	%
fino ai 79 anni	95	31
80-89 anni	107	35
90 anni e oltre	105	34
non risponde	1	0,3
Totale	308	100

Professione del familiare

	n	%
lavoratore autonomo	61	9,4
lavoratore dipendente	219	34
non occupato	371	57
Totale	651	100

Scolarità del familiare

	n	%
Obbligo	310	48
Superiore	340	52
Non risponde	1	0,2
Totale	651	100

Rapporto di parentela

	n	%
parentela di 1° grado	508	78
parentela di 2° grado	116	18
altro	28	4,3
Totale	651	100

Presenza del familiare

	n	%
Quotidianamente	160	25
Qualche volta la settimana	426	66
Qualche volta al mese	60	9,2
In occasione di feste o altri incontri organizzati dalla struttura	5	0,8
Totale	651	100

LA SODDISFAZIONE DEL SERVIZIO

La soddisfazione del servizio di Casa Residenza si articola in diverse aree, le quali sono state indagate in modo differente a seconda dei diversi interlocutori.

Ai familiari è stata sottoposta un'intervista più dettagliata, dove all'interno di ogni area sono stati indagati aspetti specifici ai quali era chiesto di assegnare un voto di soddisfazione da 1 – per niente soddisfatto - a 10 – del tutto soddisfatto. Inoltre, con la medesima scala, è stato anche chiesto un giudizio di soddisfazione complessiva e un voto di importanza all'intera area.

Agli ospiti invece, come già specificato nella nota metodologica, l'intervista sottoposta è stata più di tipo qualitativo e gli unici voti che sono stati richiesti sono quelli di soddisfazione complessiva per ogni area presa in esame.

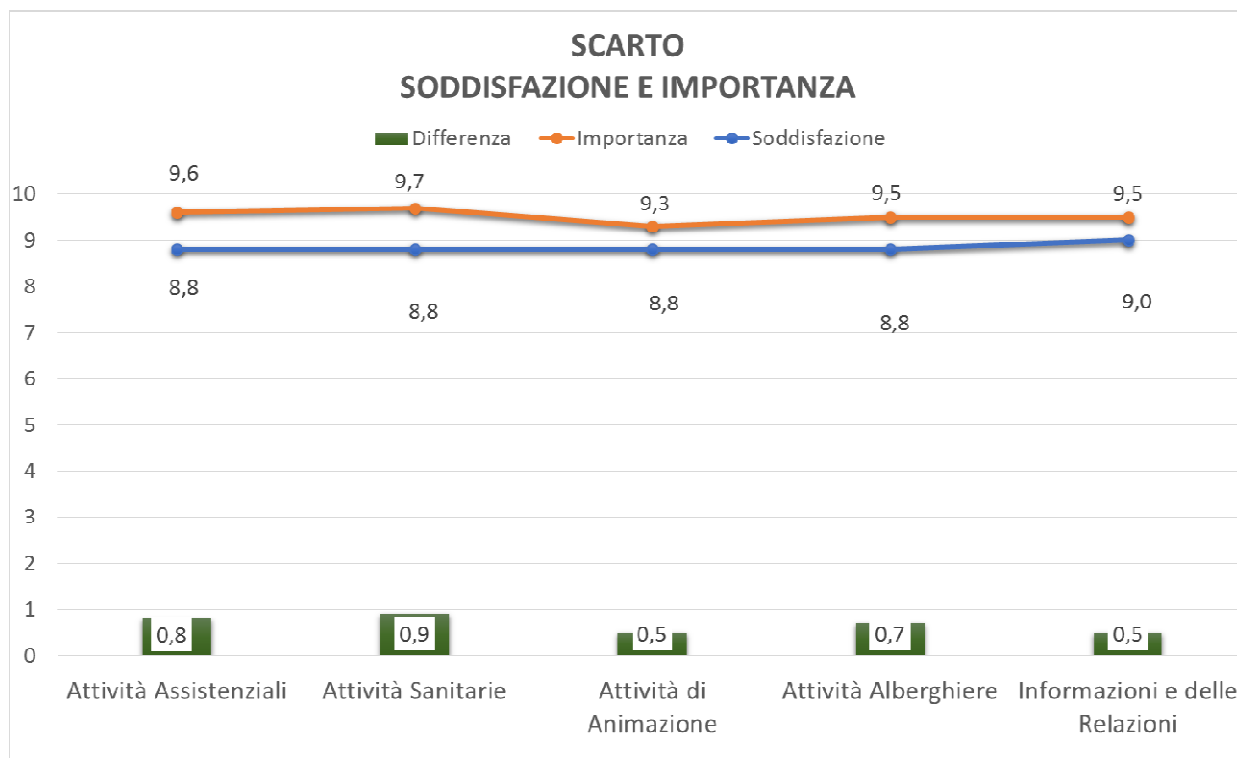
Le aree che sono state scelte come caratterizzanti del servizio di casa residenza sono:

- Attività Assistenziali
- Attività Sanitarie
- Attività di Animazione
- Attività Alberghiere
- Informazioni e Relazioni

Il grafico sottostante raccoglie i voti di soddisfazione e di importanza delle aree esaminate assegnati dai familiari degli ospiti delle case residenza; si può osservare che lo scarto maggiore è nell'area delle *attività sanitarie* dove a fronte di un voto di soddisfazione in linea con gli altri (voto medio 8,8) si trova il voto di importanza più alto (voto medio 9,7).

Il gap minore si registra nelle aree delle *attività di animazione* e di *informazione e relazione*; nello specifico, le *attività di animazione* raccolgono una soddisfazione in linea con le altre (8,8) ma il voto di importanza è il più basso fra quelli raccolti comunque pari a 9,3. L'area delle *informazioni e relazioni* invece, registra un'importanza pari a 9,5 ed una soddisfazione più alta rispetto alle altre (voto medio 9,0).

I restanti aspetti registrano voti di soddisfazione tutti pari a 8,8 e differenze con i voti di importanza comprese fra lo 0,7 e lo 0,9.



Attività assistenziali

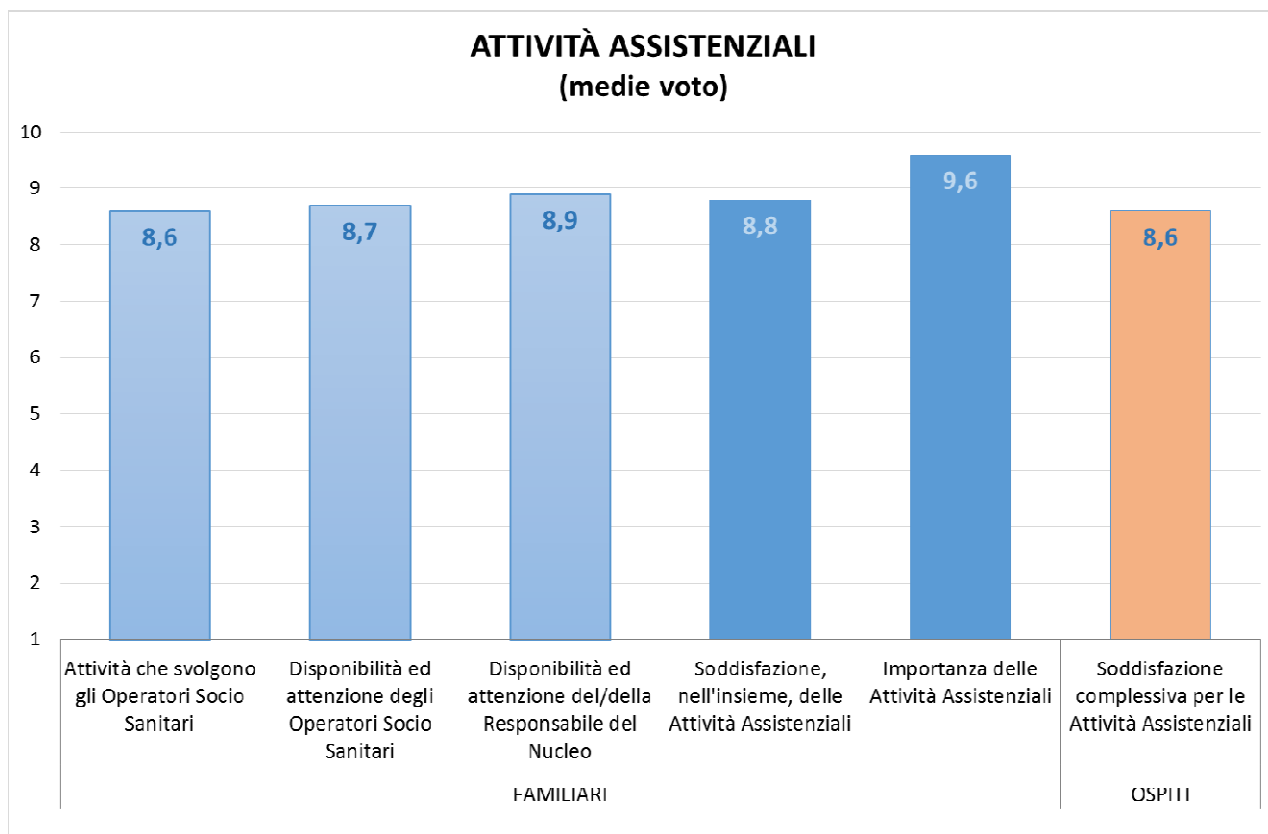
L'area delle attività assistenziali si articola, per i familiari degli ospiti, in tre diverse voci che cercano di raccogliere il gradimento relativo agli operatori socio sanitari e il/la loro responsabile.

Tutti e tre i giudizi raccolgono una media voto di soddisfazione superiore all'8,5. Nel dettaglio, le due voci relative agli operatori socio sanitari registrano una media voto di 8,6 e 8,7 rispettivamente per le *attività che svolgono (es. alzata, bagno, aiuti forniti)* e per la loro *disponibilità ed attenzione*. Un voto medio più alto viene assegnato alla *disponibilità del/della responsabile di nucleo* che riporta una media voto di 8,9.

Nel complesso quest'area registra un voto di soddisfazione pari a 8,8.

Il voto di importanza è in media con gli altri voti di importanza assegnati e pari a 9,6.

Gli ospiti intervistati sono meno soddisfatti dei propri familiari di riferimento e assegnano un voto medio di 8,6 a questa area.

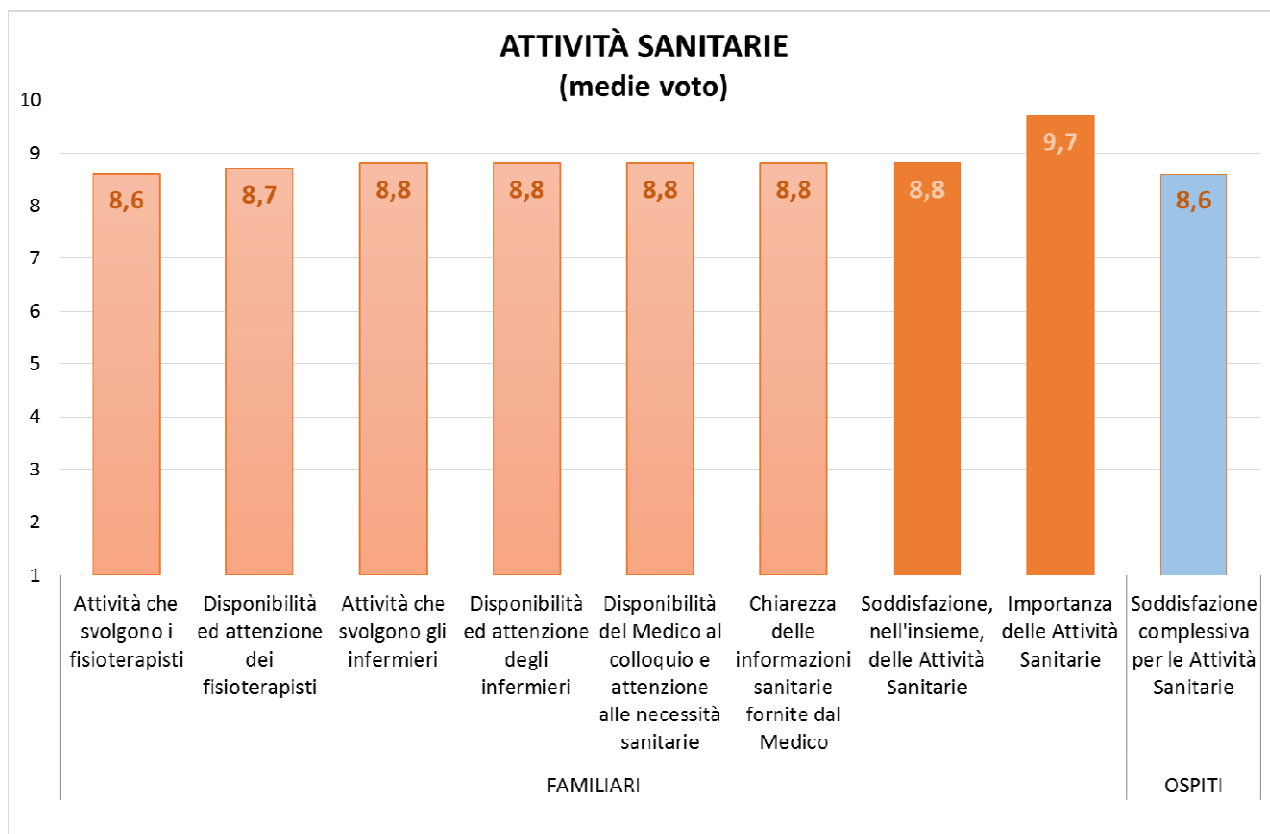


Attività sanitarie

L'area delle attività sanitarie riporta per i familiari, come per quasi tutte le aree qui esaminate, un voto di soddisfazione pari a 8,8 a fronte di un voto di importanza di 9,7. Il voto di importanza, come anticipato ad inizio capitolo, è quello più alto fra i voti di importanza raccolti dai familiari e suggerisce che questa area sia quella di maggiore interesse per i familiari degli ospiti delle case residenza quindi anche quella che incide maggiormente sulla soddisfazione complessiva del servizio.

Nel dettaglio, questa area si compone di diverse voci che riguardano i fisioterapisti, gli infermieri e il medico. Da precisare che il servizio di fisioterapia non è un servizio di cui tutti gli ospiti usufruiscono e quindi le domande di soddisfazione circa questo servizio sono state sottoposte solamente ai familiari che hanno dichiarato che il proprio familiare ospite in casa residenza usufruiva del servizio fisioterapico (circa il 35% degli intervistati). I voti raccolti circa le *attività che svolgono i fisioterapisti* e la *loro disponibilità* sono stati i più bassi dell'intera area ed hanno registrato rispettivamente un voto medio di 8,6 e 8,7. Tutte le altre voci – *attività che svolgono gli infermieri, disponibilità ed attenzione degli infermieri, disponibilità del medico e chiarezza delle informazioni fornite* – raccolgono una soddisfazione alta con voto medio di 8,8.

Gli ospiti delle case residenza di Modena assegnano anche per queste attività un voto di soddisfazione inferiore rispetto a quello dei propri familiari e pari a 8,6.

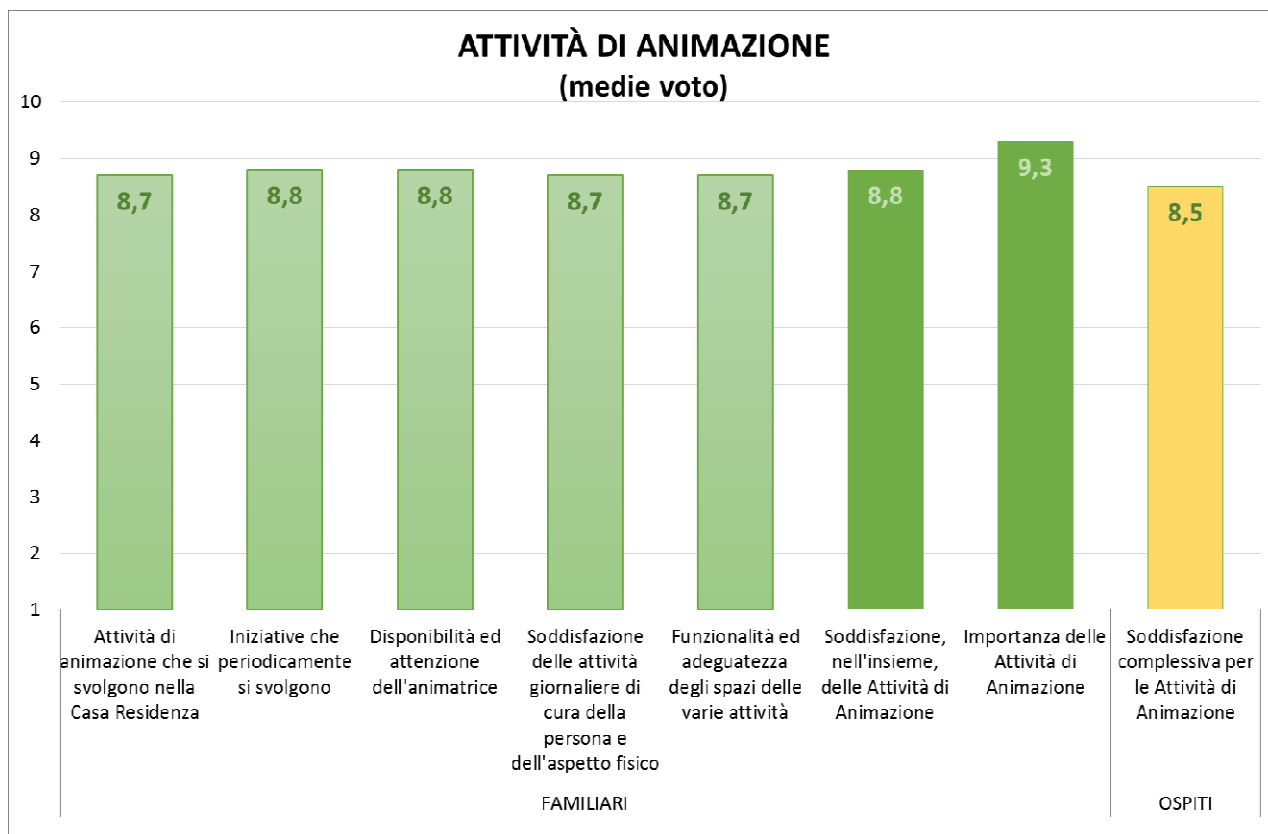


Attività di animazione

Le attività di animazione, la cui soddisfazione complessiva è in linea con i voti di soddisfazione delle altre aree (voto medio 8,8), sono quelle ritenute a livello comparativo meno importanti per i familiari intervistati (voto medio 9,3).

All'interno delle attività di animazione, le tre voci che registrano voto medio di soddisfazione pari a 8,7 sono le *attività di animazione quali ad esempio la tombola o la lettura del giornale*, le *attività giornaliere di cura della persona e dell'aspetto fisico* e la *funzionalità degli spazi delle varie attività*. Soddisfazione di poco superiore con voto medio di 8,8 lo riportano le *iniziative che periodicamente si svolgono* e la *disponibilità ed attenzione dell'animatrice*.

Gli ospiti intervistati assegnano a quest'area voto medio di soddisfazione di 8,5.



Attività alberghiere

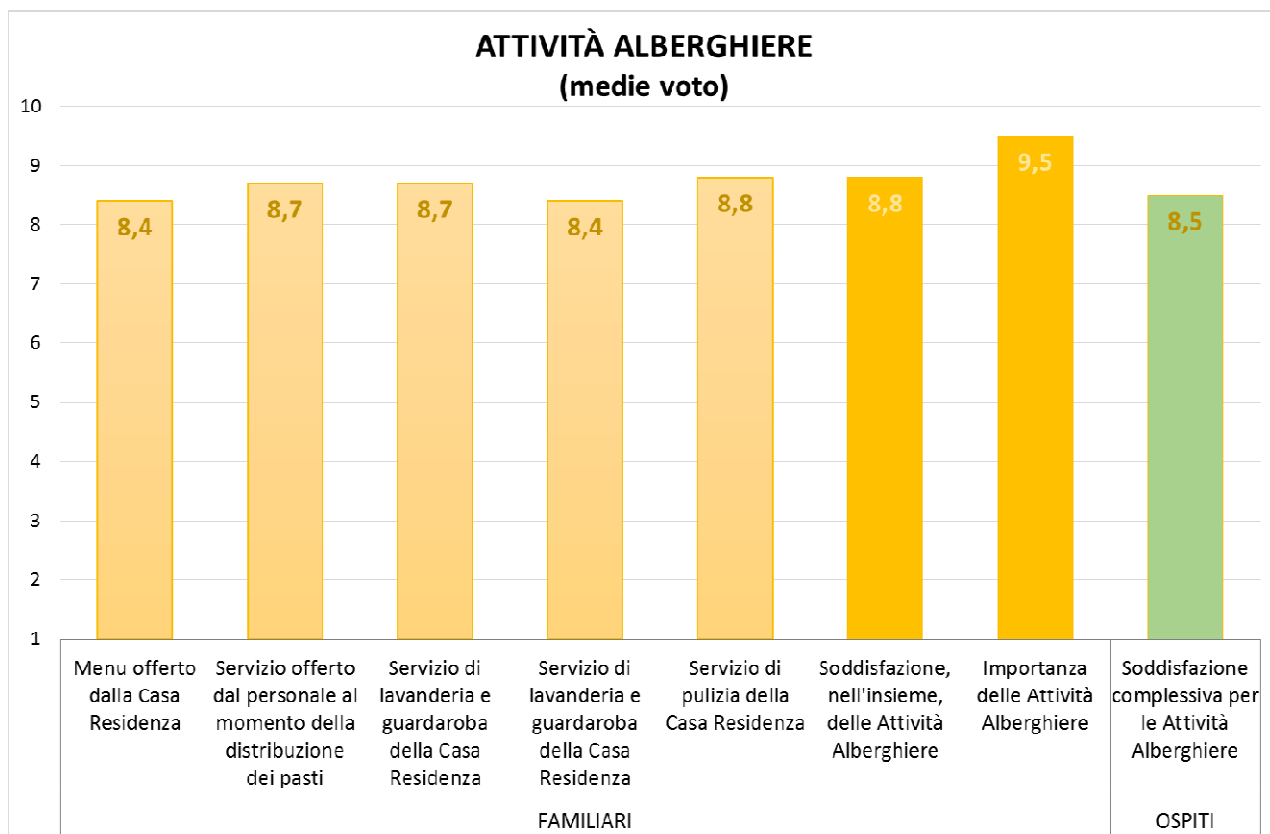
L'area dedicata alle attività alberghiere si compone, per i familiari degli ospiti, di tre micro aree: *servizio pasti*, *servizio lavanderia e pulizia della casa residenza*.

Nel dettaglio, il *menù offerto dalla casa residenza* registra il voto di soddisfazione più basso con media voto di 8,4 mentre il *servizio offerto dal personale al momento della distribuzione dei pasti* risulta più soddisfacente con voto medio pari a 8,7.

Anche per il servizio di lavanderia si trovano due voti di soddisfazione differenti a seconda che si tratti del *servizio di cambio lenzuola e tovagliolo* o del *servizio di pulizia dei capi personali*. Il primo riporta un voto medio di 8,7 mentre il secondo è pari a 8,4.

Infine, il *servizio di pulizia della casa residenza* registra la soddisfazione maggiore fra quelle qui riportate con un voto medio complessivo di 8,8.

Nel complesso, le *attività alberghiere* riportano per i familiari una media voto di soddisfazione complessiva in linea con le altre (voto medio 8,8) e una media voto di importanza di 9,5. Meno soddisfatti sono invece gli ospiti in casa residenza, la cui media voto di soddisfazione complessiva per questa area è di 8,5.



Aspetti di informazione e relazione

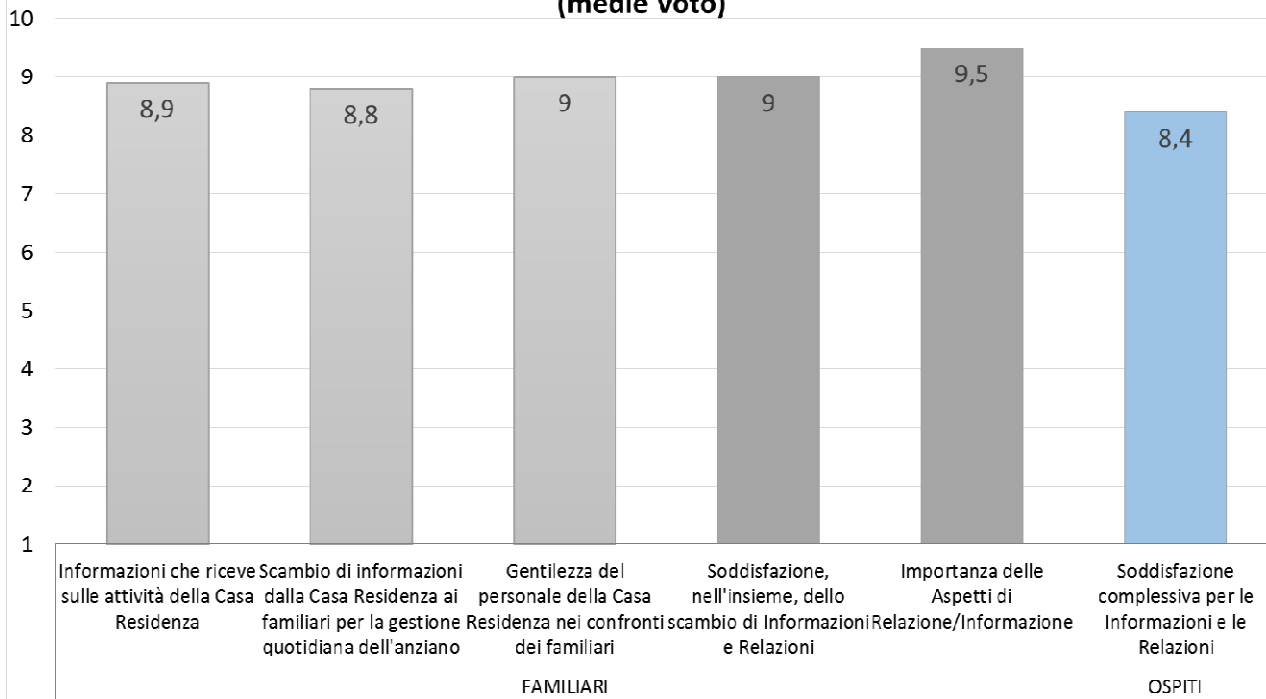
Le *informazioni e le relazioni* sono quelle maggiormente apprezzate dai familiari degli ospiti i quali assegnano a quest'area il voto medio di soddisfazione più alto e pari a 9.

Gli aspetti che compongono le informazioni e le relazioni sono tre, di cui due relativi alle informazioni ricevute e uno circa la *gentilezza del personale della casa residenza nei confronti dei familiari*. Quest'ultimo, fra i tre è quello maggiormente apprezzato dagli intervistati che gli assegnano voto medio 9. Seguono, con media voto rispettivamente di 8,9 e 8,8, le *informazioni che riceve sulle attività della Casa Residenza* e lo *scambio di informazioni della casa residenza dei familiari per la gestione quotidiana dell'anziano*.

Il voto medio di importanza agli aspetti di relazione e informazione è di 9,5.

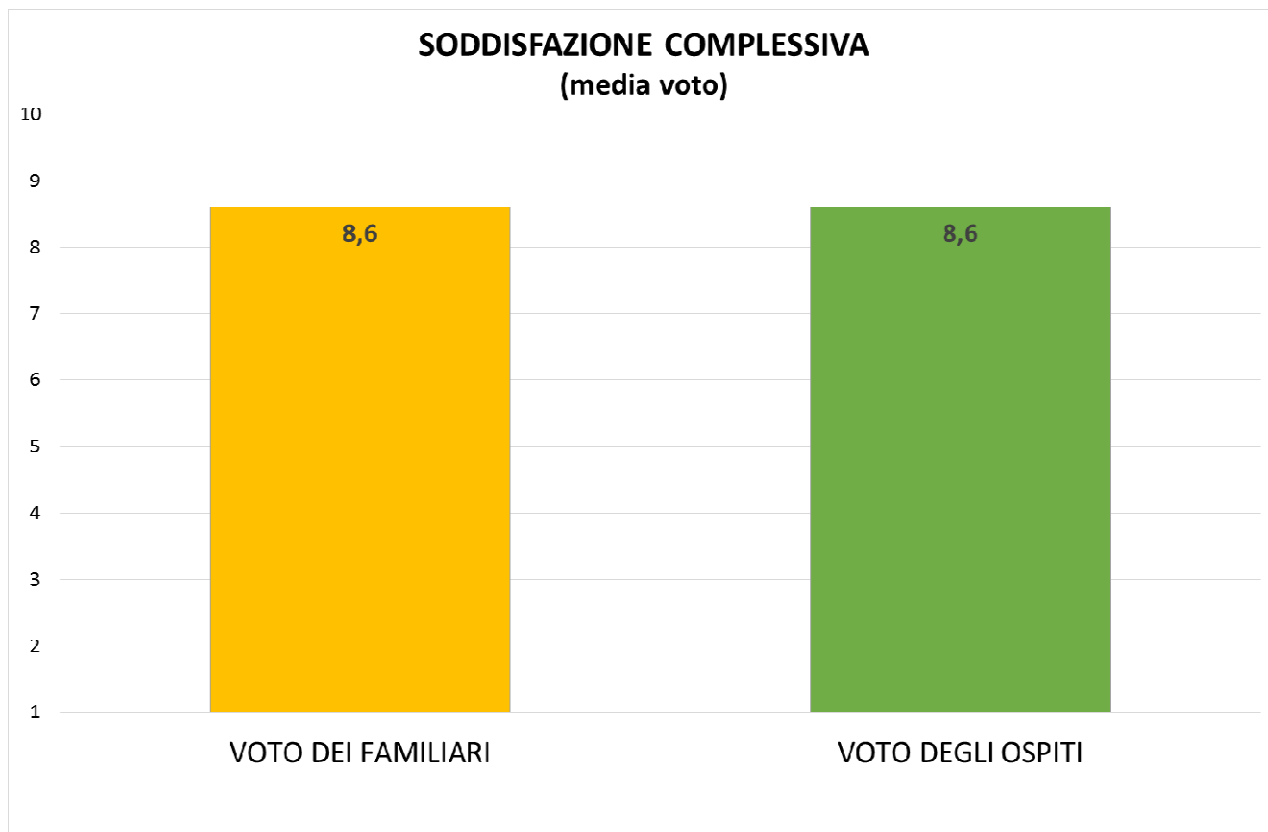
Il voto medio di soddisfazione degli ospiti è al contrario il più basso fra i voti medi di soddisfazione a loro richiesti e pari a 8,4.

INFORMAZIONI E RELAZIONI (medie voto)



GIUDIZIO COMPLESSIVO

La soddisfazione degli ospiti e dei familiari degli ospiti delle case residenza viene ulteriormente indagata attraverso una domanda di soddisfazione complessiva alla quale entrambi i rispondenti assegnano voto medio di 8,6.



A familiari e ospiti è stato infine chiesto di indicare se il servizio ha corrisposto le aspettative, se le stesse sono state superate o se al contrario il servizio è stato deludente.,

Dal grafico riportato sotto si può osservare che solo il 5,9% degli ospiti e il 6,2% dei familiari sono rimasti delusi del servizio ricevuto ed hanno quindi dichiarato di aver ricevuto un servizio peggiore rispetto alle proprie aspettative.

Fra i familiari degli ospiti le percentuali di coloro che dichiarano di aver ricevuto un servizio migliore delle proprie aspettative o uguale sono state molto simili e rispettivamente pari al 47,3% e 46,8%.

Fra gli ospiti della casa residenza invece, la maggioranza dichiara di aver ricevuto un servizio in linea con le proprie aspettative (53,7%) e solamente il 28,8% è stato positivamente stupito del servizio ricevuto.

L'11,3% degli ospiti preferisce non rispondere a questa domanda.

Rispetto alle sue aspettative il servizio che riceve è:

