

# MONITORAGGIO DELLA QUALITA': ANALISI DEI DATI



## Sommario

1 METODO DI RILEVAZIONE.....	2
1.1 descrizione del questionario .....	2
2 QUESTIONARI RACCOLTI.....	4
2.1 analisi dei questionari raccolti.....	4
2.2 analisi dei servizi.....	5
2.3 completezza informazioni primo contatto.....	6
2.4 disponibilità e gentilezza del personale.....	6
2.5 servizio di animazione .....	6
2.6 servizio infermieristico .....	7
2.6 servizio fisioterapico .....	7
2.7 servizi generali: pulizie, lavanderia e guardaroba .....	8
2.7 servizi assistenziali.....	8
2.8 servizio di ristorazione .....	9
2.9 menu' .....	9
2.9 servizi di direzione e coordinamento .....	10
3.0 esame domande aperte .....	10

## 1 METODO DI RILEVAZIONE

Per verificare il grado di soddisfazione degli ospiti e dei loro familiari rispetto alle prestazioni offerte dall'Azienda è stato somministrato un questionario composto da 10 item con opzioni fisse di risposta e tre domande aperte.

La compilazione è stata affidata ai familiari degli ospiti per soddisfare il requisito dell'anonimato (due ospiti hanno compilato il questionario in forma diretta) e garantire un giudizio più libero rispetto a quello che si sarebbe ottenuto con la mediazione di un intervistatore.

Il questionario è stato inviato in data 24 agosto a 80 persone perché 6 persone degli ottantasei ospiti attualmente presenti non hanno un referente diretto. La data di consegna precedentemente fissata è stata spostata al giorno 11 settembre per raggiungere la quota significativa individuata nel 30%.

Sono state consegnate secondo le modalità previste 34 schede che corrispondono al 42,5% delle schede inviate e al 40% degli ospiti della struttura.

### 1.1 descrizione del questionario

La scheda somministrata è composta da 10 item (di seguito riportati) con opzioni fisse di risposta da quella completamente negativa a quella completamente positiva. Alla prima risposta è stato attribuito il valore di 1, alla seconda il valore di 2 alla terza il valore di 3 e alla quarta il valore di 4.

Il questionario si conclude con tre domanda aperte:

Impressioni positive al primo ingresso  
Impressioni negative al primo ingresso  
suggerimenti

Come valuta la adeguatezza e la completezza delle informazioni ricevute al primo contatto con l'Ente?	<input type="checkbox"/> per niente adeguate e complete <input type="checkbox"/> poco adeguate e non complete <input type="checkbox"/> abbastanza adeguate ma non complete <input type="checkbox"/> adeguate e complete
Come valuta la gentilezza e la disponibilità del personale della Struttura	<input type="checkbox"/> per niente gentile e disponibile <input type="checkbox"/> poco gentile e disponibile <input type="checkbox"/> abbastanza gentile e disponibile

	<input type="checkbox"/> molto gentile e disponibile
Come valuta l'attività di animazione svolta a favore degli Ospiti	<input type="checkbox"/> carente <input type="checkbox"/> adeguata <input type="checkbox"/> buona <input type="checkbox"/> molto buona
Come valuta l'attività del servizio infermieristico svolta a favore degli Ospiti	<input type="checkbox"/> carente <input type="checkbox"/> adeguata <input type="checkbox"/> buona <input type="checkbox"/> molto buona
Come valuta l'attività del servizio fisioterapia svolta a favore degli ospiti	<input type="checkbox"/> carente <input type="checkbox"/> adeguata <input type="checkbox"/> buona <input type="checkbox"/> molto buona
Come valuta l'attività del personale dei servizi generali (pulizie, lavanderia, guardaroba)?	<input type="checkbox"/> per niente adeguate e complete <input type="checkbox"/> poco adeguate e non complete <input type="checkbox"/> abbastanza adeguate ma non complete <input type="checkbox"/> adeguate e complete
Come valuta l'attività del personale di assistenza?	<input type="checkbox"/> per niente adeguate e complete <input type="checkbox"/> poco adeguate e non complete <input type="checkbox"/> abbastanza adeguate ma non complete <input type="checkbox"/> adeguate e complete
Come valuta il servizio di ristorazione?	<input type="checkbox"/> scarso <input type="checkbox"/> abbastanza buono <input type="checkbox"/> buona <input type="checkbox"/> ottimo
Come valuta la qualità e varietà del menù servito?	<input type="checkbox"/> scarsa <input type="checkbox"/> abbastanza buona <input type="checkbox"/> buona <input type="checkbox"/> ottima
Come valuta i servizi di direzione e coordinamento?	<input type="checkbox"/> carenti <input type="checkbox"/> adeguati <input type="checkbox"/> buoni <input type="checkbox"/> molto buoni

## 2 QUESTIONARI RACCOLTI

### 2.1 analisi dei questionari raccolti

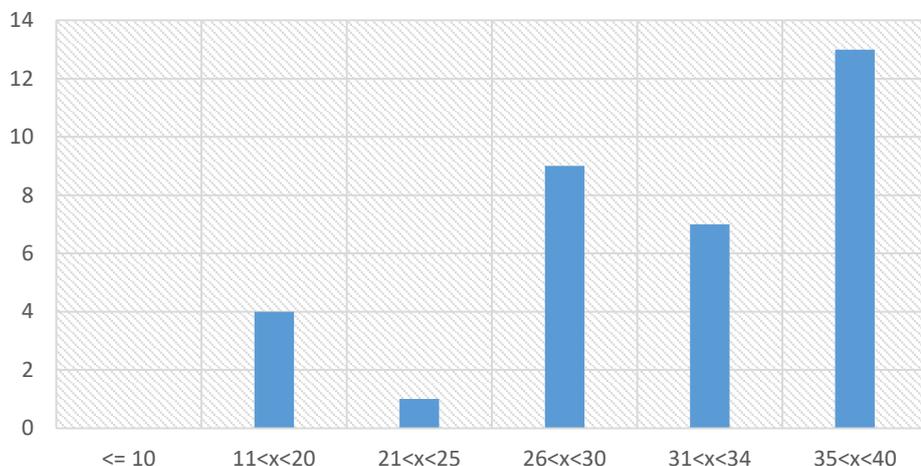
Sono stati raccolti 34 questionari.

	valorizzati	Non valorizzati	Totale questionari
10 Item risposta chiusa	30	4	34
Prima domanda aperta	17	17	34
Seconda domanda aperta	7	27	34
Terza domanda aperta	15	19	34

Il punteggio medio dei questionari al netto delle quattro schede incomplete è di 32,33 su un massimo di 40. Il punteggio scende a 31,32 se si considerano anche le quattro schede di cui sopra.

Punteggio	N questionari	item non valorizzati
$\leq 10$	0	0
$11 < x < 20$	4	2
$21 < x < 25$	1	
$26 < x < 30$	9	4
$31 < x < 34$	7	
$35 < x < 40$	13	
Totale	34	

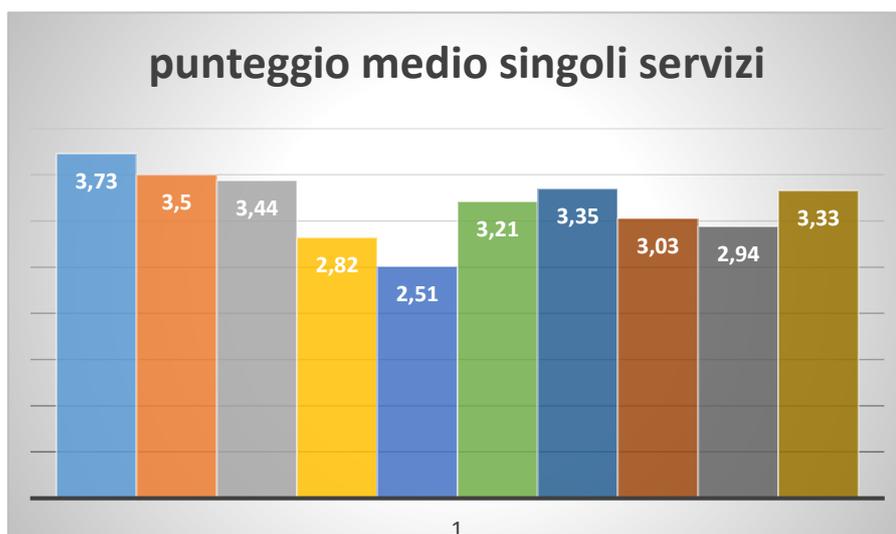
Titolo del grafico



## 2.2 analisi dei servizi

		punteggio medio
1	completezza informazioni primo contatto	3,73
2	disponibilità e gentilezza personale	3,5
3	servizio animazione	3,44
4	servizio infermieristico	2,82
5	servizio fisioterapico	2,51
6	servizi generali	3,21
7	servizi assistenziali	3,35
8	servizio ristorazione	3,03
9	menu'	2,94
10	servizi di coordinamento e direzione	3,33

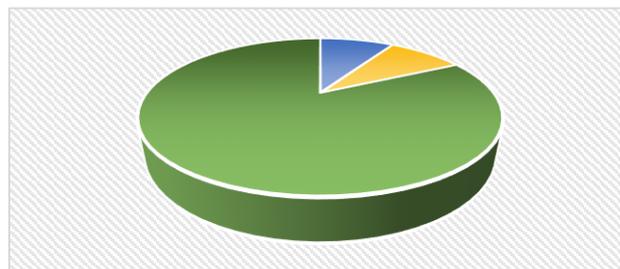
**punteggio medio singoli servizi**



### 2.3 completezza informazioni primo contatto

Il servizio ha ricevuto una valutazione molto positiva da parte di tutti i compilatori ad esclusione di tre persone per le quali le informazioni fornite al primo contatto sono state poco adeguate e non complete

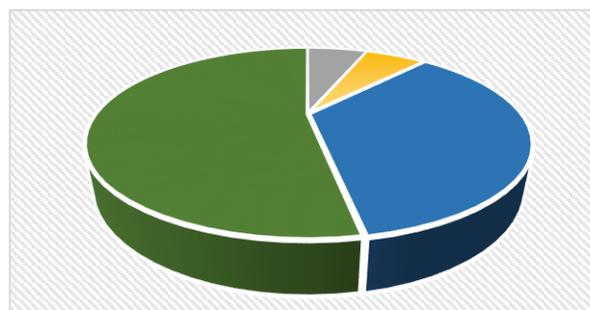
<input type="checkbox"/> per niente adeguate e complete	0
<input type="checkbox"/> poco adeguate e non complete	3
<input type="checkbox"/> abbastanza adeguate ma non complete	3
<input type="checkbox"/> adeguate e complete	28
	34



### 2.4 disponibilità e gentilezza del personale

Il servizio ha ricevuto una valutazione molto positiva da parte di tutti i compilatori ad esclusione di due persone che hanno evidenziato personale poco gentile e disponibile

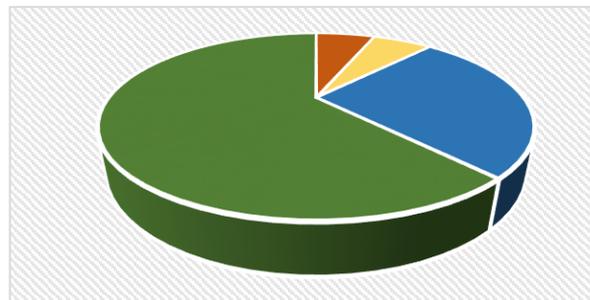
non valorizzato	2
<input type="checkbox"/> per niente gentile e disponibile	
<input type="checkbox"/> poco gentile e disponibile	2
<input type="checkbox"/> abbastanza gentile e disponibile	12
<input type="checkbox"/> molto gentile e disponibile	18
	34



### 2.5 servizio di animazione

Il servizio di animazione, un tempo ritenuto accessorio, riveste attualmente come è giusto che sia un ruolo fondamentale per il benessere psicofisico delle persone. È prevista la presenza di almeno un animatore ogni mattina dal lunedì al sabato e tutti i pomeriggi fino al venerdì. Le attività istituzionali sono abbinate ad altre estemporanee come concerti e gite nella stagione estiva. Il servizio ha ottenuto un ottimo gradimento se si escludono due persone che hanno espresso un giudizio interlocutorio e due negativo.

<input type="checkbox"/> carente	2
<input type="checkbox"/> adeguata	2
<input type="checkbox"/> buona	9
<input type="checkbox"/> molto buona	21
	34

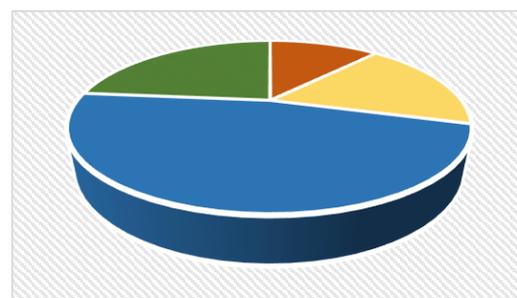


### 2.6 servizio infermieristico

La figura dell'infermiere unitamente a quella dell'OSS riveste un ruolo centrale nel percorso assistenziale, per questo l'Azienda garantisce una copertura infermieristica h 24. Il servizio tuttavia è sottoposto ad uno stress costante dovuto al numero elevato di ospiti con pluripatologie e a una serie di incombenze anche di tipo burocratiche che vanno ad inficiare sul tempo dedicato all'assistenza strictu sensu. Le problematiche principali del servizio sono la difficoltà nel reperire personale e nell'elevato turnover dovuto al fatto che i giovani infermieri, sia pure con qualche eccezione, considerano l'attività nelle RP una parentesi in attesa di una chiamata dalla Sanita dove ritengono di poter fare una crescita professionale più soddisfacente. Ciò impatta negativamente sul servizio considerato che il neoassunto deve inserirsi in un contesto nuovo, imparare nuove procedure, conoscere la struttura e soprattutto gli ospiti.

Il servizio ha ottenuto una valutazione sostanzialmente positiva se si escludono 4 compilatori che hanno espresso un giudizio assolutamente negativo.

<input type="checkbox"/> carente	4
<input type="checkbox"/> adeguata	6
<input type="checkbox"/> buona	16
<input type="checkbox"/> molto buona	8
	34

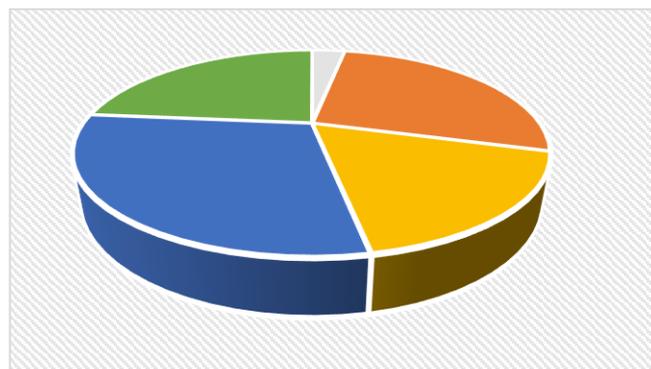


### 2.6 servizio fisioterapico

L'Azienda ha avuto molte difficoltà a reperire personale qualificato per lo svolgimento di questo servizio. Ci sono pochi fisioterapisti rispetto alla domanda e generalmente poco attratti dal lavoro nelle strutture a ciclo residenziale. Dopo

diversi mesi in cui era presente una sola figura per 4 ore settimanali, l'Azienda è riuscita dal mese di giugno ad implementare il servizio a 10 ore settimanali. Il gradimento del servizio è sostanzialmente in linea con le problematiche espresse visto che i giudizi negativi o molto negativi si equivalgono a quelli positivi

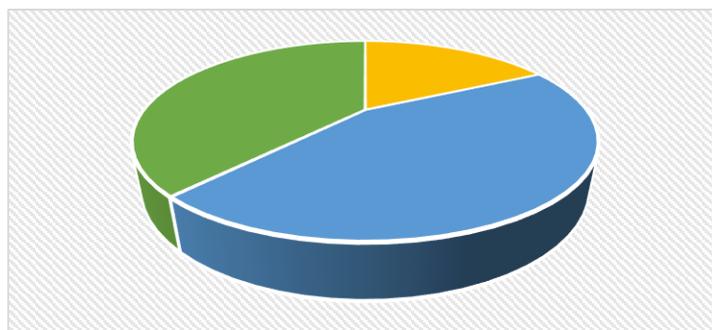
non valorizzato	1
<input type="checkbox"/> carente	9
<input type="checkbox"/> adeguata	6
<input type="checkbox"/> buona	10
<input type="checkbox"/> molto buona	8
	34



### 2.7 servizi generali: pulizie, lavanderia e guardaroba

I servizi generali pulizie, lavanderia e guardaroba hanno avuto un buon gradimento dalla maggioranza delle persone. Solo 6 persone hanno espresso un giudizio interlocutorio e comunque non completamente negativo.

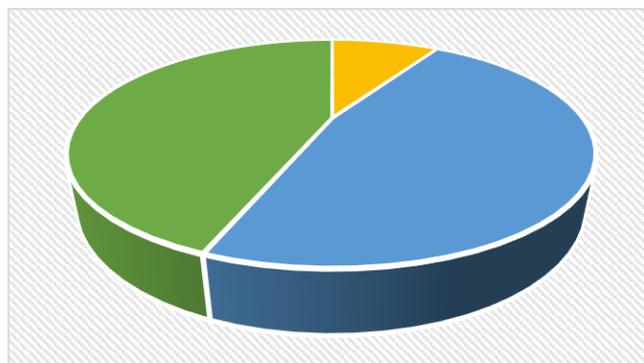
<input type="checkbox"/> per niente adeguate e complete	0
<input type="checkbox"/> poco adeguate e non complete	6
<input type="checkbox"/> abbastanza adeguate ma non complete	15
<input type="checkbox"/> adeguate e complete	13
	34



### 2.7 servizi assistenziali

Il servizio assistenziale ricopre un'importanza strategica nell'impianto della Lazzarelli considerando che l'OSS è la figura che assiste la persona quotidianamente, ne assicura il soddisfacimento dei bisogni primari e si preoccupa di informare e allertare le altre figure professionali in caso di necessità. La valutazione è sostanzialmente positiva considerando che solo tre persone hanno espresso una valutazione interlocutoria ma comunque non completamente negativa.

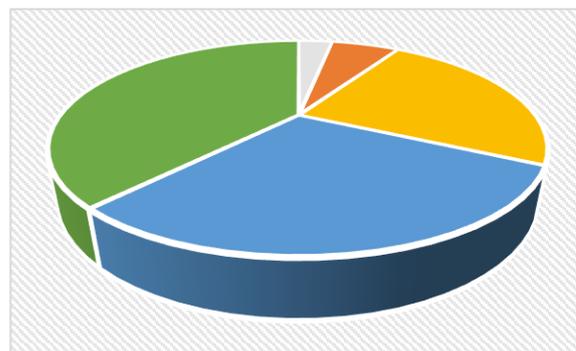
☐ per niente adeguate e complete	
☐ poco adeguate e non complete	3
☐ abbastanza adeguate ma non complete	16
☐ adeguate e complete	15
	34



## 2.8 servizio di ristorazione

Il servizio di ristorazione ingloba tutto il percorso dalla trasformazione delle materie prime alla preparazione del pasto e alla sua somministrazione. Da sempre l'Azienda ha scelto la via della internalizzazione per garantire un servizio quanto più appropriato alla sua utenza e rispondere in modo tempestivo alle varie necessità (diete differenziate o altre esigenze particolari dell'ospite). Il giudizio espresso dai compilatori in merito al servizio evidenzia una soddisfazione parzialmente positiva. Due persone hanno espresso un giudizio assolutamente negativo, otto persone esprimono un giudizio interlocutorio

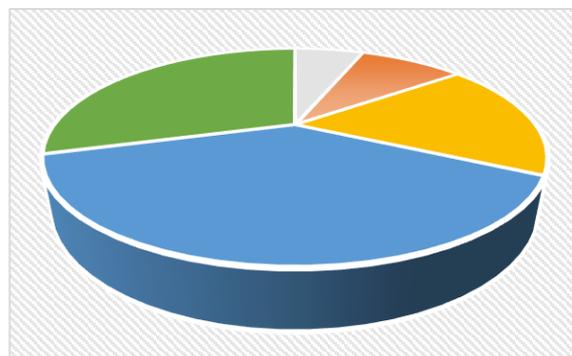
non valorizzato	1
☐ scarso	2
☐ abbastanza buono	8
☐ buona	10
☐ ottimo	13
	34



## 2.9 menu'

I Menù estivo ed invernale sono stati redatti con l'ausilio di una nutrizionista con lo scopo di contemperare il gusto dell'utenza con l'introduzione di piatti tipici del territorio e le esigenze nutritive con l'inserimento di piatti e ingredienti evidentemente non sempre apprezzati. Il giudizio ricalca in modo quasi speculare quello espresso per il servizio refezione

non valorizzato	2
<input type="checkbox"/> scarsa	3
<input type="checkbox"/> abbastanza buona	6
<input type="checkbox"/> buona	13
<input type="checkbox"/> ottima	10
	34

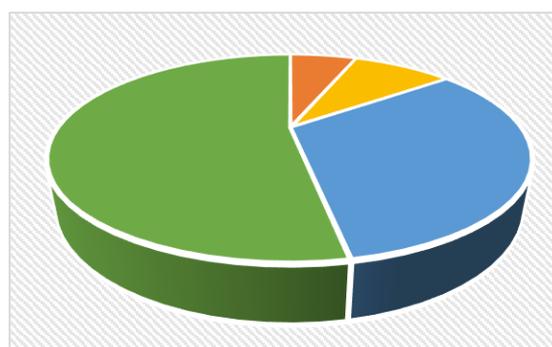


### 2.9 servizi di direzione e coordinamento

Il servizio di direzione assolve al compito di assegnare le risorse necessarie ai vari servizi per l'espletamento delle loro funzioni, ne verifica il buon funzionamento e mette in atto le misure conseguenti. Il servizio di coordinamento gestisce l'organizzazione dei servizi preoccupandosi di conformare i piani di lavoro e l'organizzazione del lavoro alle esigenze dell'utenza.

Il giudizio espresso dai compilatori risulta essere positivo se si escludono due valutazioni negative.

<input type="checkbox"/> carenti	2
<input type="checkbox"/> adeguati	3
<input type="checkbox"/> buoni	11
<input type="checkbox"/> molto buoni	18
	34



### 3.0 esame domande aperte

Le impressioni positive al primo ingresso si soffermano soprattutto sulla gentilezza la cortesia e la disponibilità del personale.

Le impressioni negative si soffermano principalmente sul fatto che gli ospiti in alcuni momenti della giornata vengono lasciati soli nei corridoi.

Di seguito le altre impressioni negative valorizzate da 7 compilatori

Impressioni negative	numero
Necessità di manutenzione della struttura	1
Odore sgradevole	1
Locale buio	1

I suggerimenti ricevuti da 15 compilatori sono stati raggruppati in due macro gruppi riconducibili a problemi strutturali e organizzativi

area	Suggerimento	Numero	
struttura	Maggiore cura degli ambienti esterni	2	
	condizionamento struttura	1	
	Locali bui	1	
organizzazione	Implementazione servizio animazione nei giorni festivi	2	
	Maggiore controllo per gli ospiti che escono dalla struttura	1	
	Migliorare la comunicazione al cambio turno	1	
	Implementazione personale	2	
	Maggiore disponibilità del personale	4	
	Trattamento uniforme degli ospiti	1	
	Inappropriatezza figure di sostegno	1	
	Maggiore info stato di salute	1	
	Posticipare la cena (orario estivo)	1	
	Implementazione servizio fisioterapico	1	
	Rivedere i letterecci	1	
	Maggiori spazi ad uso degli ospiti	1	
Migliorare la qualità del cibo	1		