



UMBERTO I
casa di riposo

*La vita può essere capita solo
all'indietro*

ma va vissuta in avanti

Kierkegaard

INDAGINE DI SODDISFAZIONE DEI FAMILIARI



Il presente report ha l'obiettivo di restituire una fotografia personalizzata delle principali evidenze emerse dall'indagine sulla soddisfazione dei familiari degli ospiti presenti nella

Casa di Riposo Umberto Primo

consentendo anche una comparazione dei propri risultati con quelli riferiti all'intero **campione** di partecipanti.

Campione: i dati di confronto sono relativi ai 1.014 questionari ottenuti da 18 CdS della Regione Veneto appartenenti a 15 diversi Enti che hanno utilizzato lo stesso strumento di rilevazione nel periodo compreso tra i mesi di ottobre 2015 ed aprile 2016 (fonte Sinodè).

INFORMAZIONI SULLA RILEVAZIONE

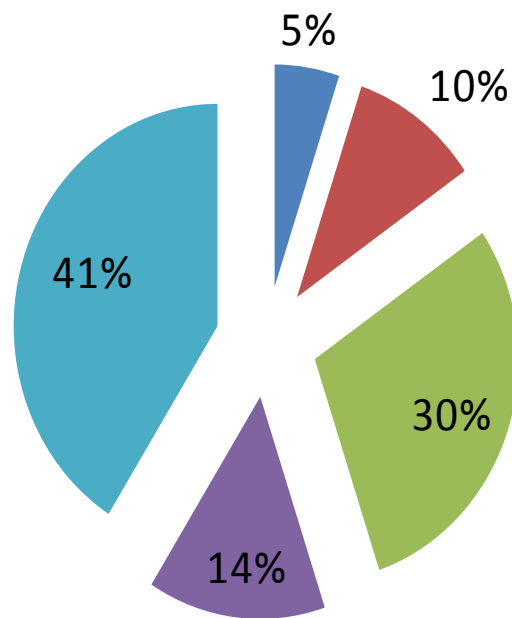
PERIODO DI RILEVAZIONE	dal 05/03/2015 al 31/03/2015	Dal 01/09/2016 al 06/10/2016
n. questionari completati	38	79
Tasso di collaborazione	dato non disponibile	74,4%
Modalità di somministrazione del questionario	Consegna tramite posta	Somministrazione guidata tramite colloquio
Modalità di raccolta dei questionari compilati	Urna in ingresso	Riconsegna a mano al responsabile di progetto e urna in ingresso

Età della persona rispondente

	2015		2016		Campione	
	n	%	n	%	n	%
Meno di 50 anni	20	5.6%	8	10%	77	8.2%
Da 51 a 65 anni	13	36.1%	23	30%	261	27.9%
Da 66 a 75 anni	5	13.9%	11	14%	139	14.9%
Oltre i 75 anni	16	44.44%	33	41%	459	49.9%
Senza risposta			4	5%		

età del rispondente campione 2016

■ nr ■ meno 50 ■ da 51 a 65 ■ da 66 a 75 ■ oltre 75

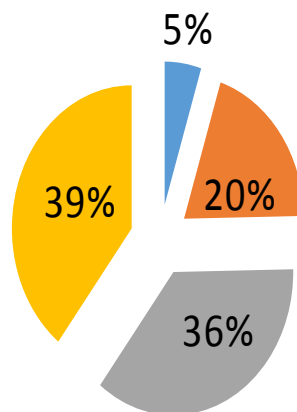


Da quanto tempo il Suo familiare è ricoverato in questa struttura?

	2015		2016		Campione	
	n	%	n	%	n	%
Meno di sei mesi	8	22.2%	16	20%	167	17.7%
Da sei mesi a due anni	17	47,2%	29	37%	322	34.1%
Più di due anni	11	30.6%	30	38%	454	48.1%
Senza risposta			4	5%		

da quanto il fam è ricoverato in struttura campione 2016

■ nr ■ meno di 6 mesi ■ da 6 mesi a 2 anni ■ più di 2 anni



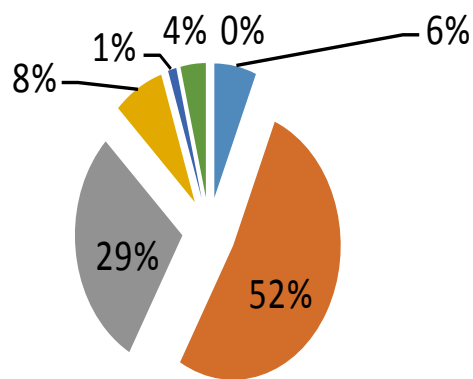
Quante volte si reca a far visita al Suo familiare

	2015		2016		Campione	
	n	%	n	%	%	n
Tutti i giorni o quasi	24	66.7%	40	52%	433	47.4%
½ volte alla settimana	11	30.6%	22	29%	63	39.85
Almeno 2 volte al mese	-	-	6	8%	67	7.3%
1 volta al mese	1	2.8%	1	1%	16	1.8%
Meno di una volta al mese	-	-	3	4%	16	1.8%
Mai	-	-	0	0%	18	2.0%
Senza risposta			5			

quante volte si reca a far visita al fam campione

B

- nr
- almeno 2 volte al mese
- mai
- tutti i giorni
- 1 volta al mese
- 1/2 volte la settimana
- meno di una volta al mese





Per alcune variabili di giudizio è stata utilizzata una scala di valutazione da 1 a 5

in cui 1 corrisponde a “per nulla” e 5 a “del tutto”.

Mentre per altre è stata utilizzata una scala da 1 a 3

con 1 “si, spesso”, 2 “si, qualche volta” e 3 “no, mai”.



1.I pasti forniti al Suo familiare sono buoni (es. le pietanze sono buone, il cibo cucinato bene,...)?

2015		2016		Campione		Δ (2016- campione)
M	Ds	M	Ds	M	Ds	
4.0	0.9	4,04	0,93	4	1	0.04

Valori positivi del Delta sulle medie (Δ) indicano che la performance della Casa di Riposo Umberto I è migliore di quella del campione



2. "Nel corso degli ultimi 6 mesi Le è capitato che i capi di abbigliamento del Suo familiare siano stati smarriti, danneggiati o non ben lavati dal servizio lavanderia?"

	2015	2016	Campione
	%	%	%
si, spesso	3,0%	1,3	8,8%
si, qualche volta	27,2%	25,3	36,7%
no, mai	69,7%	60,8	54,5%

3. La biancheria da camera fornita (lenzuola, salviette,...) è pulita e in buone condizioni?

2015		2016		Campione		Δ (2016-campione)
M	Ds	M	Ds	M	Ds	
4.3	0.9	4,39	0,84	4,5	0,8	-0.11



4. “Nel corso degli ultimi 6 mesi Le è capitato di trovare la camera del Suo familiare non pulita?”

	2015	2016	Campione
	%	%	%
si, spesso	-	0,0	1,5%
si, qualche volta	11,1%	7,6	14,8%
no, mai	88,9%	84,8	83,7%

Gestione e comfort degli spazi interni

	2015		2016		Campione		Δ (2016-campione)
	M	Ds	M	Ds	M	Ds	
5.La temperatura degli ambienti di questa struttura (camera, spazi comuni, sala da pranzo,...) è adeguata alle diverse stagioni?	4.4	0.8	4,18	0,84	4,4	0,9	-0.22
6.La qualità dell'aria (es. odore, areazione,...) nella struttura è adeguata?	4.0	1.2	3,87	1,04	3,8	1,2	0.07
7.Gli ambienti sono puliti e curati (i mobili sono ben spolverati, i bagni sono puliti, le stanze hanno pavimenti e pareti in ordine,...)?	4.4	0.7	4,38	0,78	4,3	0,9	0.08
8.Gli spazi dove può stare con il suo familiare quando viene a trovarlo sono adeguati (riservati, accoglienti,...)?	4.0	1.1	3,92	1,24	3,8	1,2	0.12

Facilità di accesso e contatto con la struttura



	2015		2016		Campione		Δ (2016-campione)
	M	Ds	M	Ds	M	Ds	
9.Gli orari della struttura facilitano la Sua visita al familiare?	4,7	0,5	4,65	0,48	4,7	0,7	-0,05
10.L'orario di apertura degli uffici della struttura è compatibile con i Suoi orari?	3,9	1,3	4,36	0,84	4,2	1	0,16




11.La struttura è vivace (es.si respira un clima sereno, si realizzano feste, attività di socializzazione...)?

2015		2016		Campione		Δ (B-campione)
M	Ds	M	Ds	M	Ds	
4.5	0.9	4,46	0,77	4,4	0,9	0.06



13. Nel corso degli ultimi 6 mesi Le è capitato di trovare il Suo familiare vestito in modo poco dignitoso?"

	2015	2016	Campione
	%	%	%
si, spesso	2,9%	0,0	2,5%
si, qualche volta	38,2%	13,9	19,9%
no, mai	58,8%	81,0	77,6%

	2015		2016		Campione		Δ (2016- campione)
	M	Ds	M	Ds	M	Ds	
12.E' contento/a delle cure di base (igiene,aiuto nella somministrazione di cibo,vestirsi) prestate al Suo familiare?	4.1	0.8	4,09	0,98	4,3	1	-0.21
17.La privacy e la dignità del suo familiare sono rispettate nei processi di cura?	4.4	0.9	4,44	0,73	4,4	0,8	0.04



	2015		2016		Campione		Δ (2016- campione)
	M	Ds	M	Ds	M	Ds	
14.E' contento/a delle cure mediche prestate al Suo familiare?	4.2	1.0	4,19	0,96	4,3	1	-0.11
15.E' contento/a delle cure infermieristiche prestate al suo familiare?	4.2	0.9	4,37	0,83	4,4	0,9	-0.03
16.E' contento/a dei processi riabilitativi (fisioterapista, logopedista,...) prestatati al Suo familiare?	3.5	1.3	4,00	1,17	4	1,2	0



18. Il servizio sociale (accoglienza, informazioni, pratiche,...) offerto dalla struttura è adeguato?

2015		2016		Campione		Δ (2016- campione)
M	Ds	M	Ds	M	Ds	
4.3	1.0	4,28	0,92	4,4	0,92	-0,12




22. Negli ultimi 6 mesi Le è capitato che qualcuno del personale dicesse una cosa e un altro una diversa?


	2015	2016	Campione
	%	%	%
si, spesso		1,3	2,9%
si, qualche volta	27,0%	22,8	22,9%
no, mai	67,6%	72,2	74,2%

	2015		2016		Campione		Δ (2016- campione)
	M	Ds	M	Ds	M	Ds	
19. Il personale è attento ai gusti, alle abitudini degli ospiti?	4.3	0.9	4,20	0,92	4,2	1	0
20. Il personale si rivolge a Lei e al Suo familiare in modo cortese e rispettoso ?	4.7	0.6	4,55	0,76	4,6	0,8	-0.05

Informazioni e coinvolgimento della famiglia

	2015		2016		Campione		Δ (B-campione)
	M	Ds	M	Ds	M	Ds	
23.E' informato sulle scelte di cura previste per il Suo familiare?	4.1	1.2	4,03	1,06	4,1	1,2	-0.07
24.E' coinvolto come vorrebbe nelle decisioni che riguardano la cura del Suo familiare?	3.9	1.4	4,06	1,10	4,1	1,2	-0.04



	M (2016)	DS (2016)	M (campione)	Ds (campione)	Δ (2016- campione)
25.Ritiene che il Suo familiare sia in buone mani?	4,33	0,93	4,5	0,8	-0.17
26.Secondo Lei la retta pagata per il Suo familiare è adeguata in relazione al servizio offerto dalla struttura?	3,68	1,23	3,9	1,1	-0.22
28.Quanto si ritiene soddisfatto, globalmente, del livello del servizio fornito da questa struttura?	4,23	0.75	4,2	0.8	0.03
30.Secondo lei, il servizio offerto da questa struttura incide positivamente sulla qualità di vita del Suo familiare?	4.09	1.07	4.3	0.9	-0.21

DOMANDE CON MAGGIOR NUMERO DI RISPOSTE 5:

- La biancheria da camera fornita (lenzuola, salviette,...) è pulita e in buone condizioni?
- Gli ambienti sono puliti e curati (i mobili sono ben spolverati, i bagni sono sempre puliti, le stanze hanno pavimenti e pareti in ordine, ..)?
- Gli orari della struttura facilitano la Sua visita al familiare?
- L'orario di apertura degli uffici della struttura è compatibile con i Suoi orari?
- La struttura è vivace (es. si respira un clima sereno, si realizzano feste, attività di socializzazione, ...)?
- E' contento/a delle cure infermieristiche prestate al Suo familiare?
- La privacy e la dignità del Suo familiare sono rispettate nei processi di cura?
- Il personale si rivolge a Lei e al Suo familiare in modo cortese e rispettoso?
- Ritiene che il Suo familiare sia in buone mani?

DOMANDE CON MAGGIOR NUMERO DI RISPOSTE 1:

- La qualità dell'aria (es. odore, aereazione, ...) nella struttura è adeguata?
- Gli spazi dove può stare con il Suo familiare quando viene a trovarlo sono adeguati (riservati, accoglienti, ...)?
- E' coinvolto come vorrebbe nelle decisioni che riguardano la cura del Suo familiare?
- Secondo Lei la retta pagata per il Suo familiare è adeguata in relazione al servizio offerto dalla struttura?

RIASSUMENDO

	Media 2015	Media 2016	Δ (B-campione)
Servizio di ristorazione	4,0	4,04	0.04
Servizio di lavanderia (guardaroba, biancheria da camera,...)	4,3	4,4	-0.11
Gestione e comfort degli spazi interni	4,2	4	-0.07
Facilità di accesso e contatto con la struttura	4,4	4.5	0.05
Animazione della struttura	4,5	4.5	0.06
Processi assistenziali di cura (attività realizzate e privacy)	4,3	4.2	-0.15
Servizi sanitari (cure mediche, infermieristiche e processi riabilitativi)	4,0	4.2	0
Servizi sociali	4,3	4.3	-0.12
Personale: attenzione, disponibilità e gentilezza	4,5	4.4	0
Informazioni e coinvolgimento della famiglia	4,0	4.05	-0.05



	Media 2016	Δ (B-campione)
Gestione e comfort degli spazi interni	4	-0.07

In cantiere: progetto SPAZIO alla FAMIGLIA

Posizionamento poltroncine sala bar zona est

Sistemazione «quadrato», zona centrale della casa di riposo (in gestione al servizio educativo)

PROSSIMO FUTURO: nella costruzione della nuova ala richiesto ai progettisti e architetti di definire appositi spazi di incontro per i familiari



... WORK IN PROGRESS

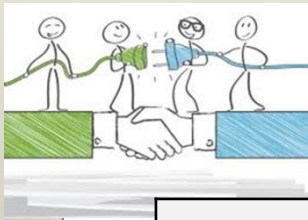
	Media 2016	Δ (B-campione)
Servizio di ristorazione	4,04	0.04

RIORGANIZZAZIONE SERVIZIO LOGOPEDIA:

- Lavoro di collaborazione con il servizio di ristorazione per testare, migliorare le consistenze modificate del cibo e dei liquidi per ospiti con problemi di deglutizione, prestando attenzione alle caratteristiche fisiche degli alimenti (quali coesione, omogeneità, viscosità e dimensione del boccone. Morbidezza), supervisione menù dieta anziani
- Formazione:
 - specifica agli operatori (già effettuata)
 - 17 gennaio incontro formativo/informativo aperto a tutti: *Quando deglutire risulta difficile. Dialogo e confronto rivolto a chi si occupa di assistenza con l'anziano "fragile" e con persone con problemi di deglutizione.*

NUOVO APPALTO CON SERVIZIO RISTORAZIONE:

- Richiesta specifica nel bando di effettuare incontri con i familiari
- Coinvolgimento da parte della ditta fornitrice del comitato familiari per dei momenti di assaggio



... WORK IN PROGRESS

	Media 2016	Δ (B-campione)
Informazioni e coinvolgimento della famiglia	4.05	-0.05

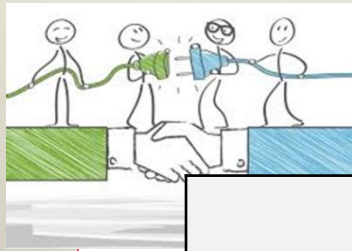
RIORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO DI PSICOLOGIA:

Dott.ssa Dal Bianco Valentina: referente per nucleo Giallo e nucleo Verde
Dott.ssa Visentin Franca: referente per nucleo Girasole, nucleo Blu e Villaggio Protetto

Progetto «*La mia Storia*»: coinvolgimento dei familiari entro un mese dall'ingresso per la raccolta della storia di vita del nuovo ospite

Somministrazione e presentazione dei risultati del *Questionario di Qualità*

Serata di formazione informazione il 24 gennaio 2016: *Accompagnare al termine della vita. Far fronte alla morte riscoprendo il senso della vita.*



	Media 2016	Δ (B-campione)
Informazioni e coinvolgimento della famiglia	4.05	-0.05

RIORGANIZZAZIONE GENERALE IN AMBITO SANITARIO:

Introduzione della figura REFERNTE SANITARIO (Stefania Bressan) che ha il compito di raccordare i flussi informativi sanitari con i familiari

Modifica orario presenza dei medici di medicina generale (MMG)
(presenza di almeno un medico nell'arco della giornata)

Riorganizzazione piano di lavoro degli INFERMIERI e

suddivisione delle infermerie per nuclei:

- infermeria secondo piano riferimento per nucleo Verde e Girasole;
- infermeria primo piano riferimento per nucleo Blu;
- infermeria piano terra riferimento per nucleo Giallo e Villini



... WORK IN PROGRESS

	Media 2016	Δ (B-campione)
Informazioni e coinvolgimento della famiglia	4.05	-0.05

INOLTRE:

perfezionamento del sistema U.O.I.

Informazioni di carattere generale ai familiari attraverso il sito internet della casa di riposo <http://www.umbertoprime.com/> al link «Scopri gli Eventi»

Pagina Facebook (lavoro sulla privacy): <https://it-it.facebook.com>



	Media 2016	Δ (B-campione)
Processi assistenziali di cura (attività realizzate e privacy)	4.2	-0.15

RIORGANIZZAZIONE DELL'ORGANIGRAMMA E FUNZIONIGRAMMA:
introduzione delle figure dei Responsabili Assistenziali di Nucleo



	Media 2016	Δ (B-campione)
Servizio di lavanderia (guardaroba, biancheria da camera,..)	4,4	-0.11

È sostanzialmente fisiologico che ci possano essere degli smarrimenti e dei capi che si rovinano...la valutazione generale è comunque molto buona



	Media 2016	Δ (B-campione)
Servizi sociali	4.3	-0.12

Il servizio sociale si occuperà dei rapporti con i familiari non solo della fase di accoglienze e inserimento ma anche delle fasi successive all'ingresso.

**GRAZIE
A TUTTI VOI
FAMILIARI
PER LA DISPONIBILITÀ
E LA PREZIOSA
COLLABORAZIONE**

