



SENIORnet

Il network dei servizi rivolti agli anziani

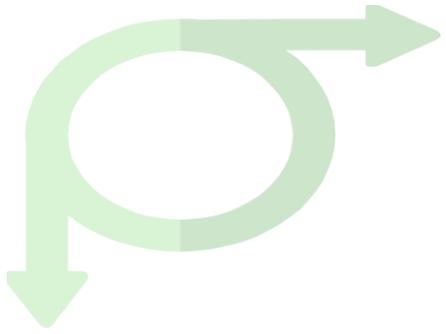
La soddisfazione dei familiari

Evidenze empiriche dai Centri di Servizio
della Regione Veneto

Romano Astolfo, Sinodé

www.seniornet.it





- ❑ Il network ha avviato le sue attività in Veneto nella primavera 2014 e si è da poco aperto anche ai Centri di servizi per anziani del vicino Friuli–Venezia Giulia
- ❑ **50 enti/organizzazioni** aderenti a SENIOR*net* ad aprile 2024
- ❑ **73 Centri di servizi** per un totale di **circa 8.000 posti letto**
- ❑ **Oltre 1/5** dei posti letto autorizzati all'esercizio e accreditabili per non autosufficienti della Regione Veneto



PROMs & PREMs

PROMs
Patient-
Reported
Outcome
Measures

UICO

PROMs

Patient - Reported **OUTCOME** Measures

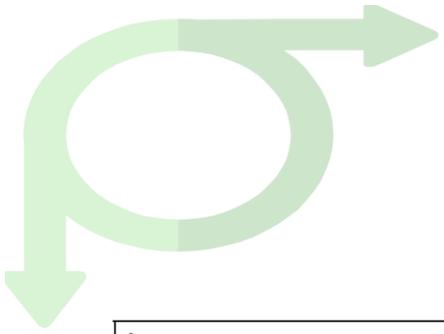
Resultados

PREMs

Patient - Reported **EXPERIENCE** Measures

Experiencias

PREMs
Patient-
Reported
Experience
Measures



Regione Veneto – La rilevazione della soddisfazione nei CdS

*Estratto da DGR 84/2007
– Allegato A –*

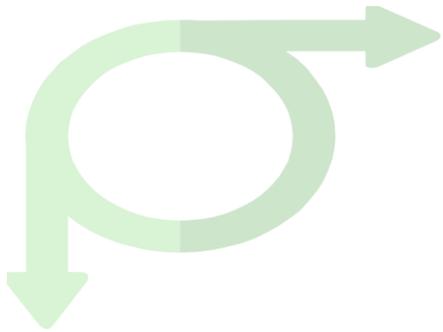
Denominazione	CENTRO DI SERVIZI PER PERSONE ANZIANE NON AUTOSUFFICIENTI
Definizione	Servizio residenziale per persone anziane non autosufficienti .
Finalità	Il centro di servizi è un presidio che offre a persone non autosufficienti di norma anziani, con esiti di patologie fisici, psichici, sensoriali e misti non curabili a domicilio, un livello di assistenza medica, infermieristica, riabilitativa, tutelare e alberghiera organizzate in base alla specifica unità di offerta.
Utenza	Persone di norma anziane in condizione di non autosufficienza secondo lo specifico bisogno assistenziale.
Capacità ricettiva	Massimo di 120 posti letto, organizzati in nuclei di massimo 30.

Per essere accreditata il Centro di servizi per persone anziane non autosufficiente deve:

1. **essere in possesso dell'Autorizzazione all'esercizio;**
2. **possedere un Sistema di gestione e documentazione della qualità in grado di rispondere ai seguenti requisiti:**

(PA - accr- 0.2)

Devono essere messi in atto strumenti e procedure di rilevazione della soddisfazione sia dell'utente che dei familiari circa l'intervento complessivamente erogato.



Alcuni esempi di strumenti in uso (CdS Veneto, 2014) – 1

QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE

COMPILATO DA

OSPITE
NUCLEO

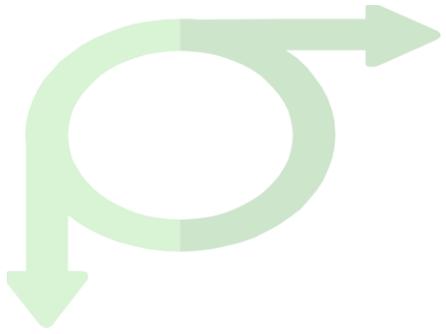
FAMILIARE/REFERENTE



TIPOLOGIA DI OFFERTA USUFRUITA DALL'OSPITE	
RICOVERO A LUNGO TERMINE	<input type="checkbox"/>
RICOVERO TEMPORANEO	<input type="checkbox"/>
CENTRO DIURNO	<input type="checkbox"/>
SEZIONE ALTA PROTEZIONE ALZHEIMER	<input type="checkbox"/>

DA QUANTO TEMPO È' OSPITE DELLA STRUTTURA?	
DA CIRCA 1-2 MESI	<input type="checkbox"/>
DA CIRCA 6 MESI	<input type="checkbox"/>
DA CIRCA 1 ANNO	<input type="checkbox"/>
DA PIU' DI 1 ANNO	<input type="checkbox"/>

ORGANIZZAZIONE	MOLTO SODDISFATTO	SODDISFATTO	ABBASTANZA SODDISFATTO	POCO SODDISFATTO	PER NIENTE SODDISFATTO
DISPONIBILITA' DELLA DIREZIONE/AMMINISTRAZIONE	<input type="checkbox"/>				
DISPONIBILITA' DEL PERSONALE/ASSISTENZA	<input type="checkbox"/>				
CHIAREZZA SULLE INFORMAZIONI	<input type="checkbox"/>				



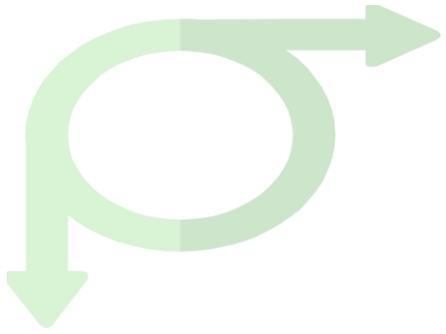
Alcuni esempi di strumenti in uso (CdS Veneto, 2014) – 2

GIUDIZIO SUL SERVIZIO EROGATO

(Indicare con una crocetta la propria opinione)

RAPPORTO CON L'OSPITE

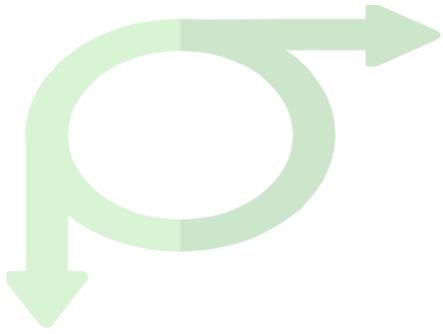
1. Il personale saluta, parla e si rivolge agli ospiti con cortesia	<input type="checkbox"/> <i>Ottimo</i> <input type="checkbox"/> <i>Buono</i> <input type="checkbox"/> <i>Sufficiente</i> <input type="checkbox"/> <i>Insufficiente</i>
2. Il personale trasmette familiarità all'ospite	<input type="checkbox"/> <i>Ottimo</i> <input type="checkbox"/> <i>Buono</i> <input type="checkbox"/> <i>Sufficiente</i> <input type="checkbox"/> <i>Insufficiente</i>
3. Il personale rispetta la riservatezza (privacy) dell'ospite	<input type="checkbox"/> <i>Ottimo</i> <input type="checkbox"/> <i>Buono</i> <input type="checkbox"/> <i>Sufficiente</i> <input type="checkbox"/> <i>Insufficiente</i>



Alcuni esempi di strumenti in uso (CdS Veneto, 2014) – 3

Ho buone relazioni con il personale	Ho un buon rapporto (10)	Ho un cattivo rapporto (1)	Non ho alcun rapporto
Direzione			
Personale amministrativo			
Medico			
Infermieri			
Operatori			
Psicologa			
Educatori			
Logopedista			
Personale cucina			
Volontari			
Assistente sociale			
Fisioterapisti			
Personale pulizie			
Personale lavanderia			

	Molto	Abbastanza	Poco
Gli ambienti della casa sono ospitali e confortevoli			
La casa ha sufficienti spazi esterni per permettermi di godere dell'aria aperta			



Alcuni esempi di strumenti in uso (CdS Veneto, 2014) – 4

18. Il personale incoraggia i Familiari a partecipare alla azioni quotidiane rivolte ai Residenti, dando loro le indicazioni utili

per niente d'accordo	poco d'accordo	un po' d'accordo non so	abbastanza d'accordo	del tutto d'accordo

• Quanto è **importante** questo coinvolgimento ?

IMPORTANZA

19. Il personale sa ottenere la collaborazione dei Residenti incoraggiandoli e motivandoli in maniera appropriata

per niente d'accordo	poco d'accordo	un po' d'accordo non so	abbastanza d'accordo	del tutto d'accordo

• Quanto è **importante** la collaborazione dei residenti ?

IMPORTANZA

20. Tutti gli O.S.S. (operatori socio-sanitari) sono cordiali, cortesi e profondamente rispettosi nei confronti dei Residenti

per niente d'accordo	poco d'accordo	un po' d'accordo non so	abbastanza d'accordo	del tutto d'accordo

• Quanto è **importante** che il personale abbia questi atteggiamenti ?

IMPORTANZA



SENIORnet – Comunità di pratica (2015)

La comunità di pratica

Finalità

Attraverso un processo di confronto e interazione fra pari, la comunità di pratica si pone l'obiettivo di far emergere **concrete prassi operative** e **processi di innovazione** a partire dalle significative esperienze maturate sul tema in discussione da parte dei partecipanti.

Finalità delle comunità di pratica è altresì quella di creare:

- valori e interessi condivisi;
- comune senso di partecipazione;
- dare sostegno alla crescita e alle performance dei partecipanti;

Metodologia di lavoro

La **comunità di pratica** è una metodologia di lavoro che:

- favorisce l'**apprendimento collettivo** basato sulla trasmissione di competenze strategiche (altrimenti difficilmente trasferibili);
- enfatizza il **collegamento fra apprendimento e azione**, in quanto gli argomenti discussi trovano immediata traduzione nella pratica operativa quotidiana dei soggetti che intervengono;
- promuove **lo sviluppo di relazioni informali** che favoriscono lo scambio di informazioni utili alla risoluzione di problemi complessi, grazie al "senso di appartenenza", alla stima e alla fiducia reciproca che di norma accomuna i membri della community.

Destinatari

L'iniziativa è rivolta ai responsabili dei processi di valutazione della soddisfazione dei familiari all'interno dei Centri di servizi per anziani.

Numero max partecipanti: 20 persone.

La valutazione della soddisfazione

La normativa sull'accreditamento dei servizi socio-sanitari della Regione Veneto prevede l'obbligatorietà di procedere alla rilevazione della soddisfazione dei familiari rispetto all'intervento erogato dai Centri di servizi per anziani.

Le varie strutture si sono negli anni attrezzate per rispondere a questa previsione normativa sviluppando e consolidando procedure e strumenti che risultano, però, fortemente carenti rispetto alle potenzialità di confronto con altre realtà in una logica di benchmarking.

Di qui l'interesse a sviluppare una riflessione sui processi e sugli strumenti di rilevazione della soddisfazione dei famigliari degli utenti, per condividere le criticità, valutare le esperienze realizzate, confrontarsi su nuovi percorsi con l'obiettivo di **favorire lo sviluppo di procedure e strumenti comuni** da poter successivamente utilizzare nelle varie strutture e sui cui risultati potersi poi confrontare insieme.

In questa maniera **SENIORnet** aggiunge un ulteriore tassello al mosaico di strumenti che supportano i processi di benchmarking fra gli enti/organizzazioni aderenti che si aggiunge alla rilevazione dei dati economici e al benessere organizzativo del personale.

Gli incontri si terranno presso la sede di Sinodè srl in Corso del Popolo 57 a Padova (a 100 mt dalla Stazione Ferroviaria).

Il programma della comunità di pratica

Il lavoro della comunità di pratica sarà articolato:

- in presenza: 3 incontri di lavoro nell'arco di 4/5 mesi;
- a distanza: attivazione di uno spazio web dedicato, ad accesso riservato, per alimentare la discussione a distanza e per la condivisione di materiali, documentazione, ...

Il calendario degli incontri

Mercoledì 13 maggio 2015

14.00-17.30

Stato dell'arte: processi e strumenti in uso per la rilevazione della soddisfazione dei famigliari

Mercoledì 10 giugno 2015

9.30-13.00; 14.00-17.30

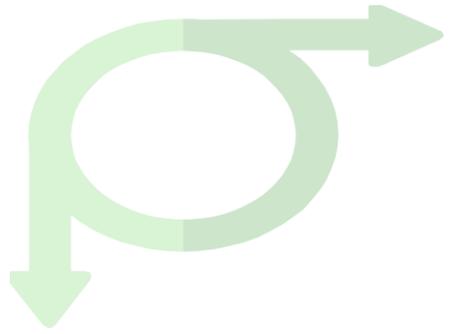
Approfondimento delle esperienze e confronto con buone pratiche di riferimento: la logica *experience based* e le *web-survey*

Mercoledì 9 settembre 2015

9.30-13.00; 14.00-17.30

Elaborazione del modello e degli strumenti condivisi per il processo di rilevazione della soddisfazione dei famigliari

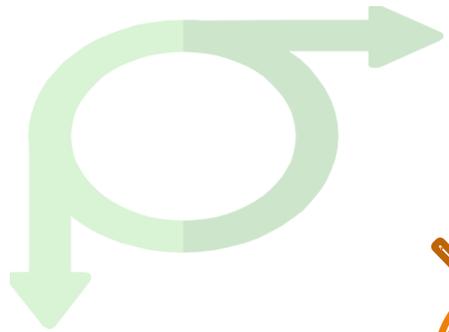
È stata inoltrata la richiesta per l'accreditamento dei crediti formativi per gli assistenti sociali ai sensi della Convenzione con il Consiglio Regionale dell'Ordine degli Assistenti Sociali del Veneto stipulata in data 22 ottobre 2014.



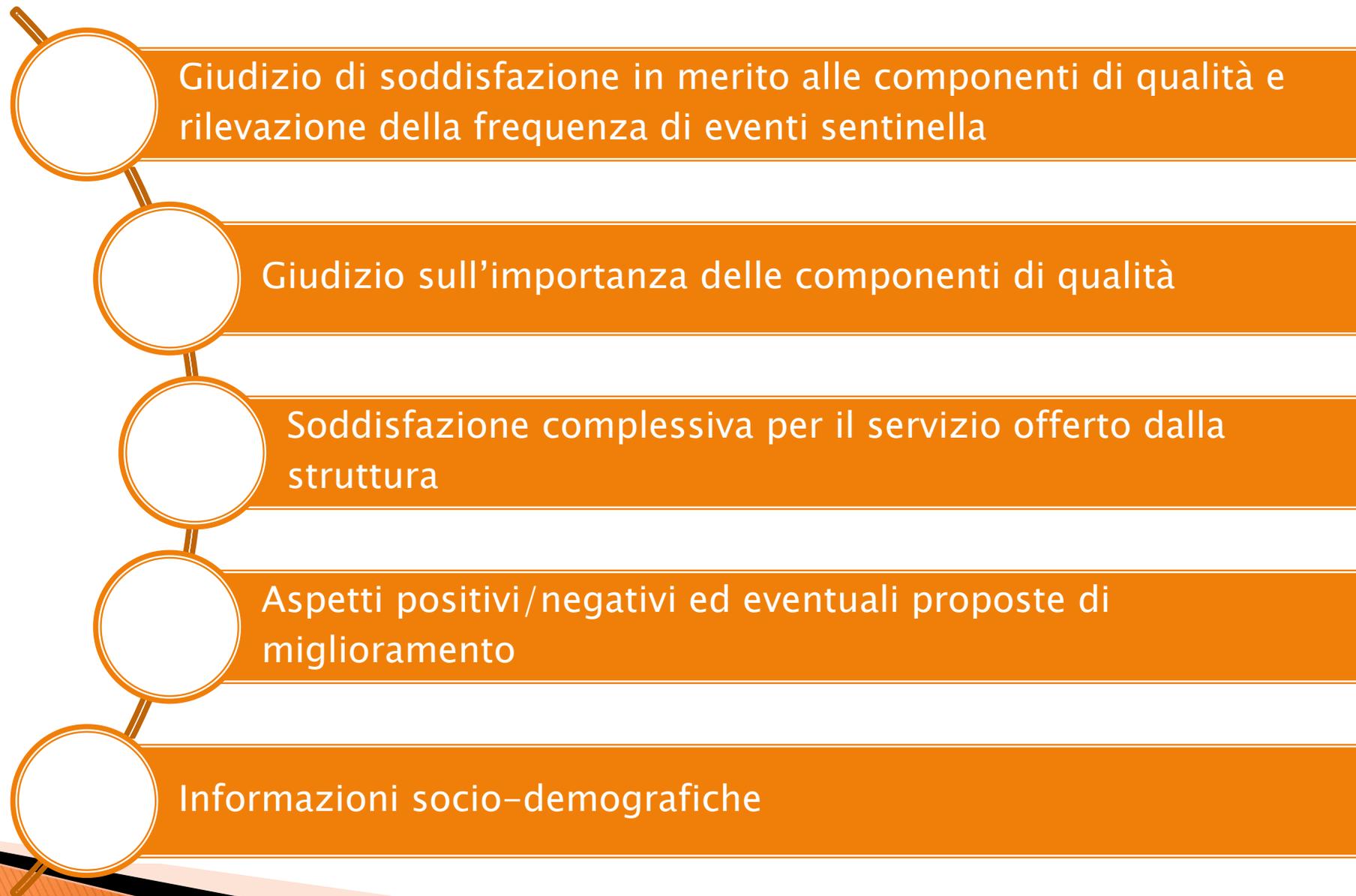
Obiettivo

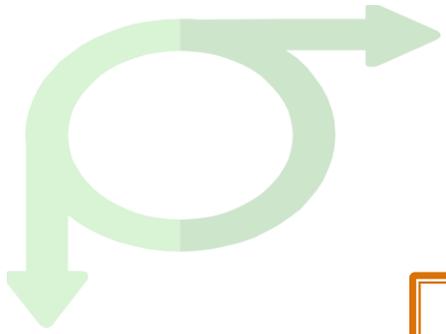
Rilevare il parere dei familiari in merito alla qualità del servizio e all'assistenza erogata all'ospite della struttura, per poter individuare gli elementi di criticità su cui eventualmente intervenire per migliorare il servizio e/o gli elementi di forza da consolidare





Struttura del questionario





**COMPONENTI DI QUALITÀ
INDAGATE**

Servizio di ristorazione

Servizio di lavanderia (guardaroba, biancheria da camera, ...)

Gestione e comfort degli spazi interni

Facilità di accesso e contatto con la struttura

Animazione della struttura

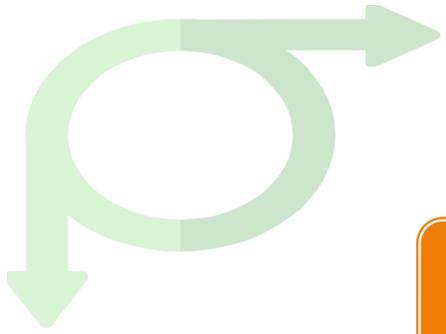
Processi assistenziali di cura (attività realizzate e privacy)

Servizi sanitari (cure mediche, infermieristiche e processi riabilitativi)

Servizi sociali

Personale: attenzione, disponibilità e gentilezza

Informazioni e coinvolgimento della famiglia



Metodologia di rilevazione

Modalità di compilazione

- Cartaceo, on-line

Modalità di distribuzione e di raccolta

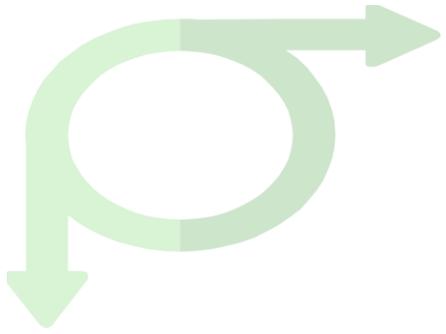
- Flessibile

Periodo di rilevazione

- 1/1 - 31/5

Tipologia quesiti

- *Rating* (scala 1-5) vs. *Reporting* + Domande a risposta aperta



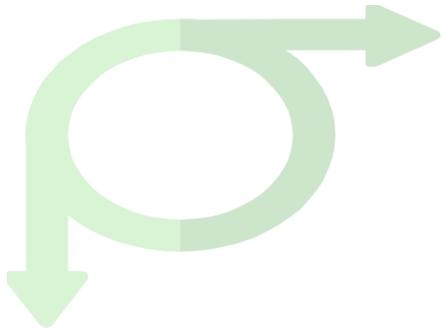
L'indagine 2023 in pillole

32 enti

– 48 Centri di servizio *(ovvero strutture che aggregano una o più unità di offerta di cui alla DGR 84/2007)*

4.890 familiari contattati per la compilazione del questionario

1.717 questionari raccolti (*RR: 35,4%*) complessivamente (di cui 829 raccolti on-line)



Tasso di collaborazione

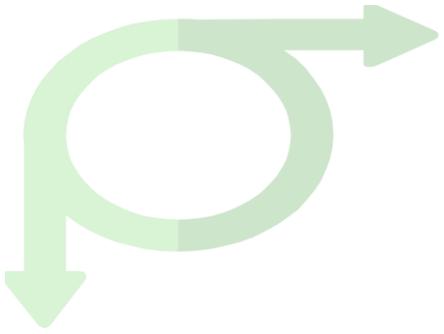
- ▶ Tasso di collaborazione*: **35,4% (min 11% – max 72%)**
 - Per ricoveri non temporanei: 35,3% (1.613 questionari)
 - Per ricoveri temporanei: 36,5% (104 questionari)
 - Per classe dimensionale:
 - 57,2% Piccola (< 60 PL)
 - 31,9% media (60–120 PL)
 - 36,1% grande (>120 PL)

	anno 2020	anno 2021	anno 2022	anno 2023
n. Enti	22	32	24	32
n. CdS	26	48	37	48
n. questionari	890	1.512	1.324	1.717
Tasso di collaborazione	42%	41%	36%	35%

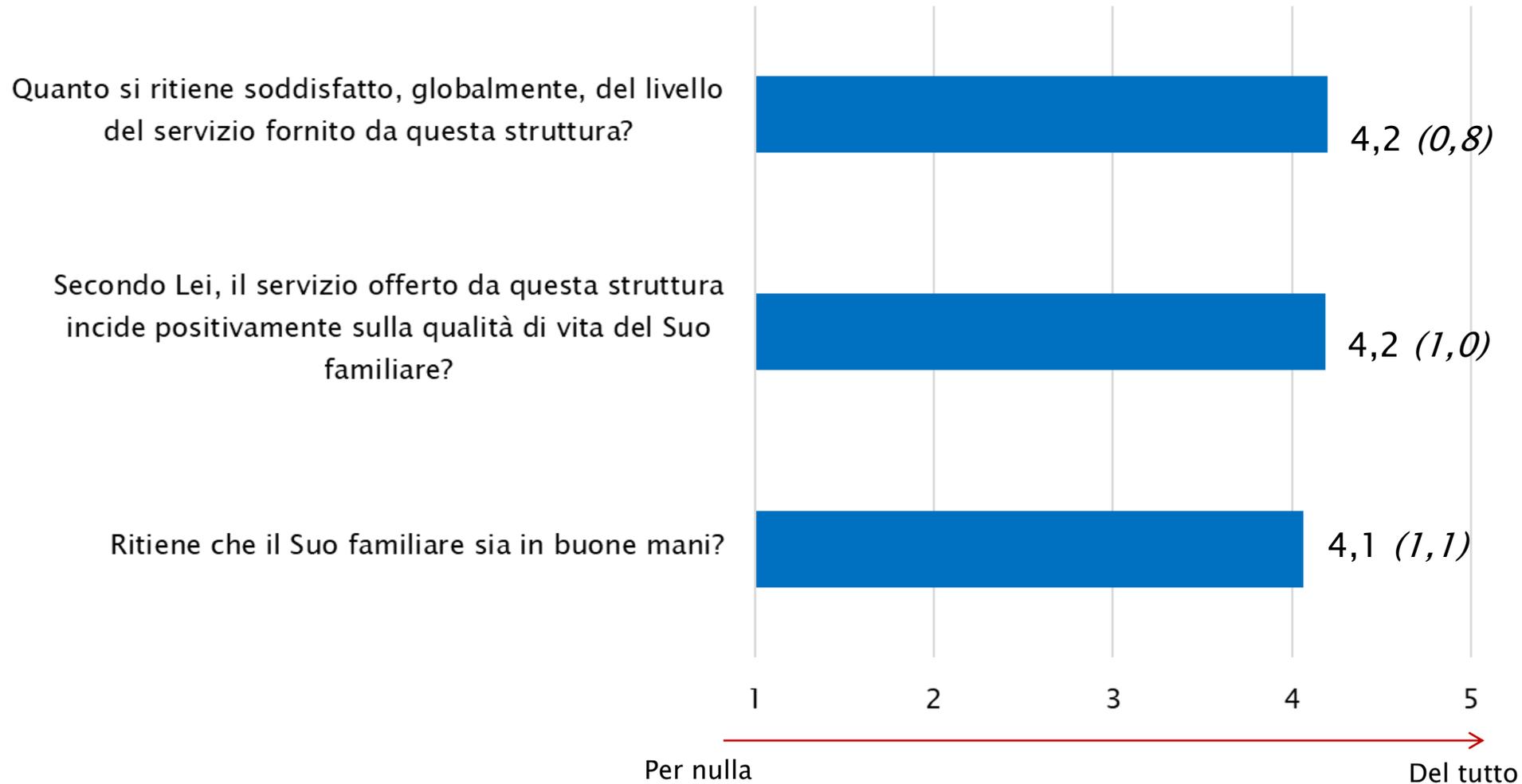
23 Enti hanno partecipato alla rilevazione anche nel 2022

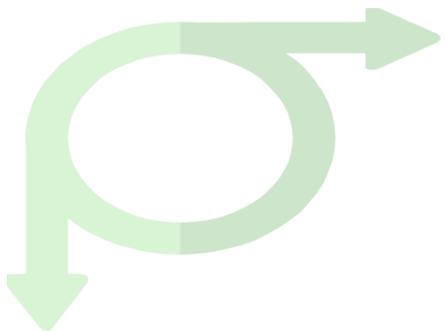
** calcolato considerando solo i CdS che hanno fornito il dato complessivo sul numero di questionari distribuiti*

»» **Soddisfazione complessiva**



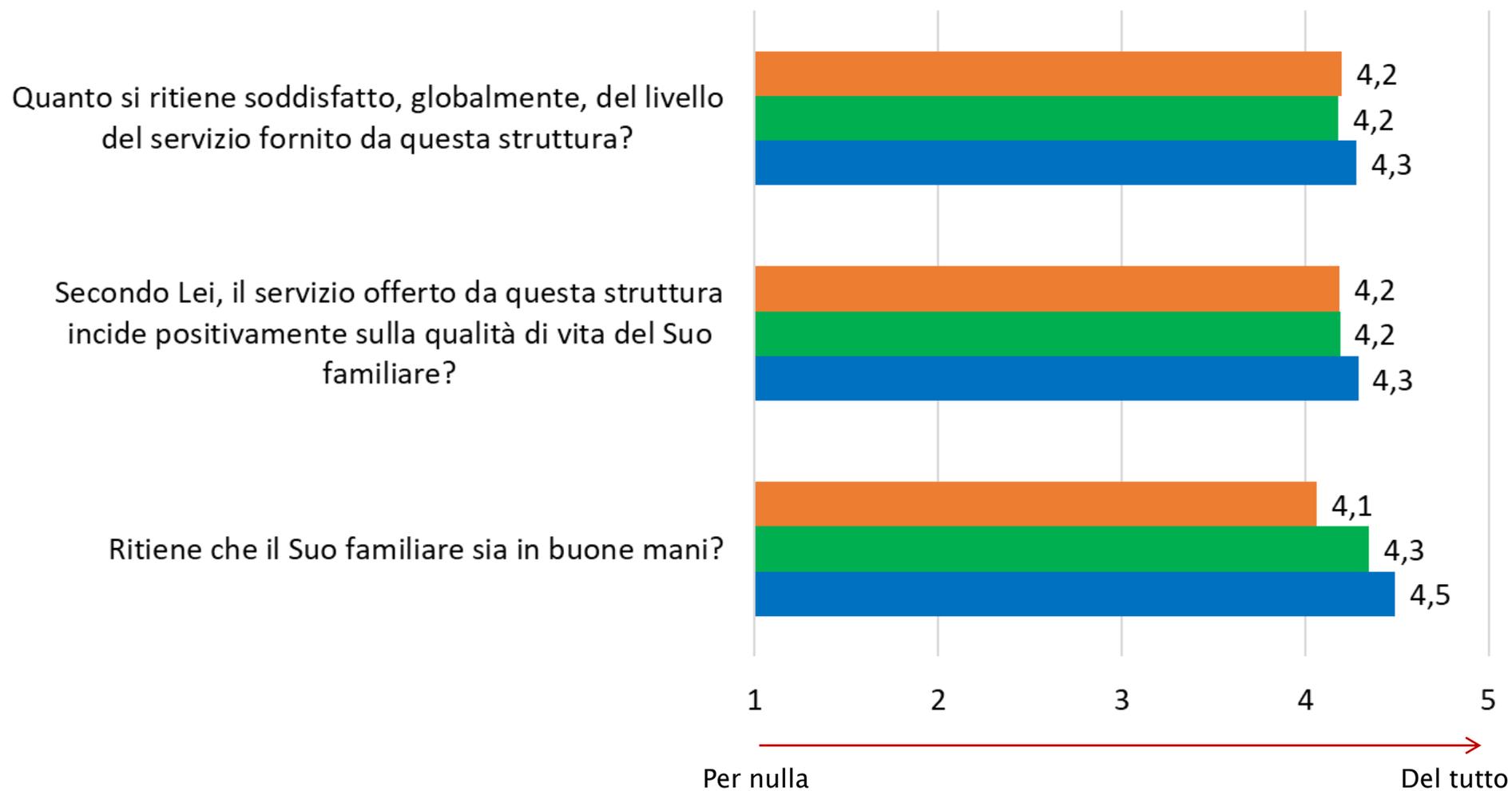
Soddisfazione complessiva

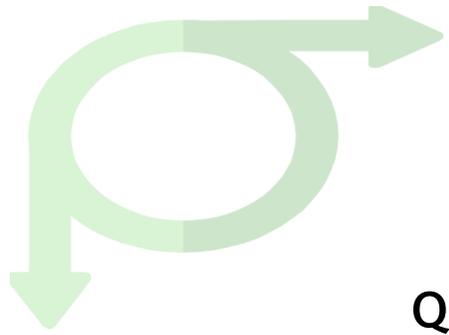




Soddisfazione complessiva

■ 2023 ■ 2022 ■ 2021

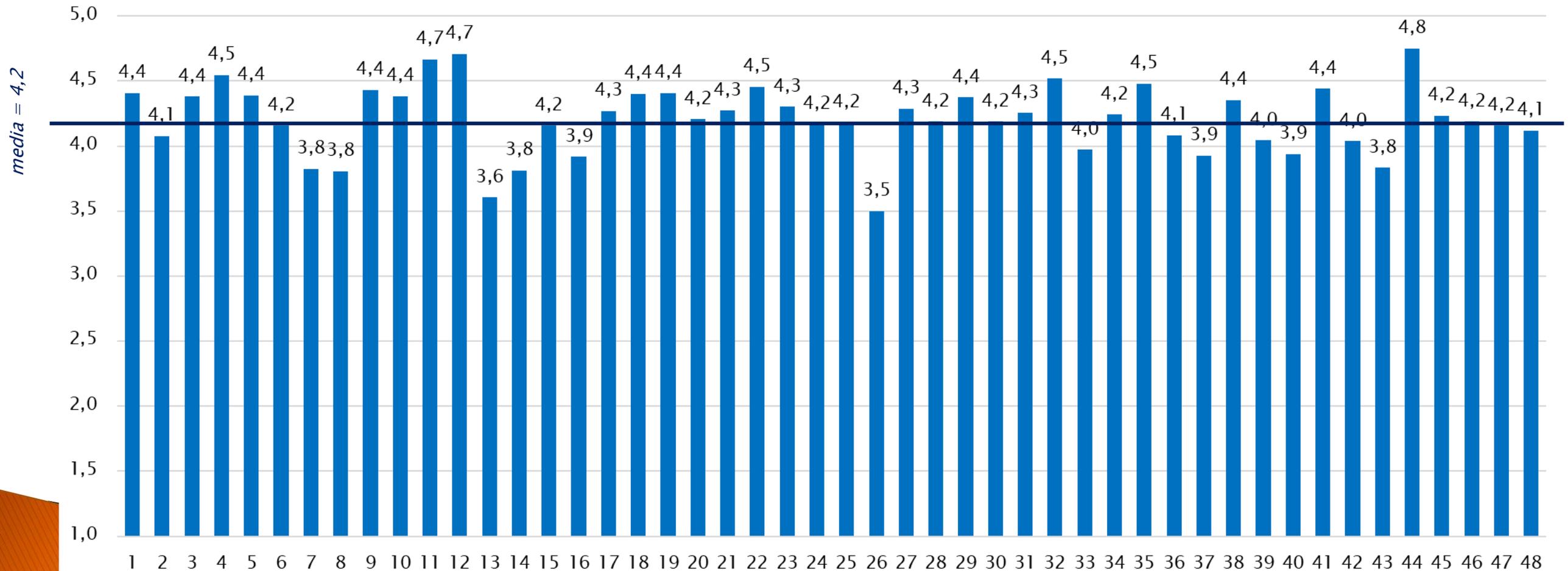


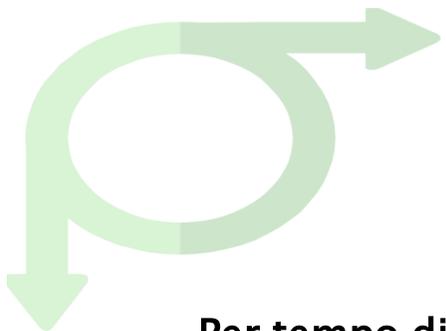


Soddisfazione complessiva

Quanto si ritiene soddisfatto, globalmente, del livello del servizio fornito da questa struttura?

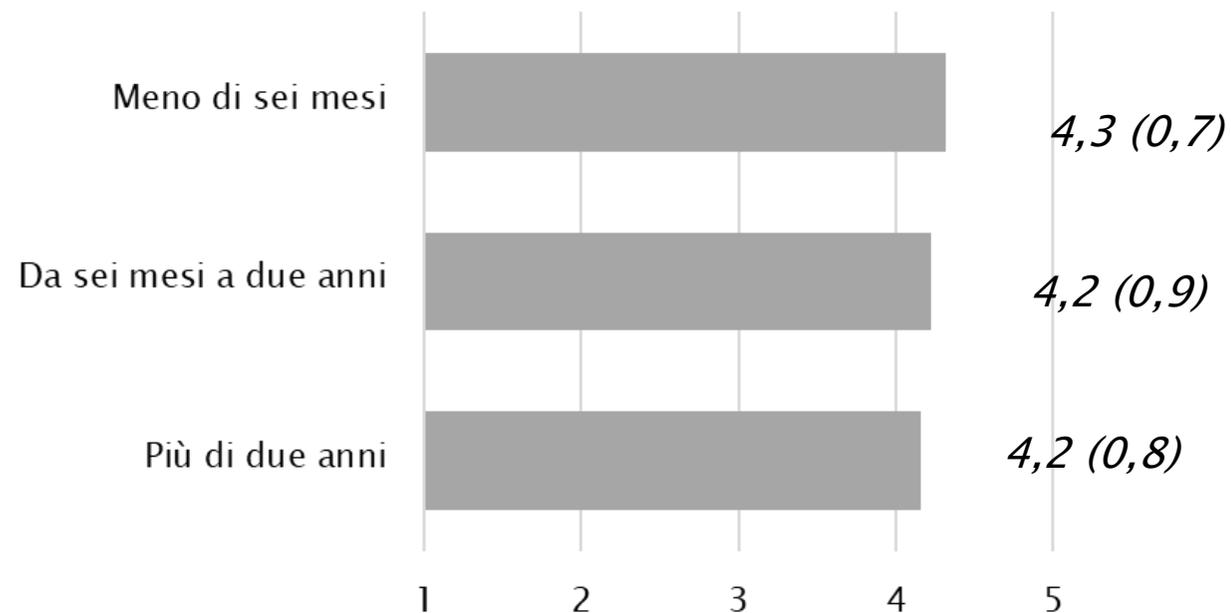
(1 = per nulla; 5 = del tutto)



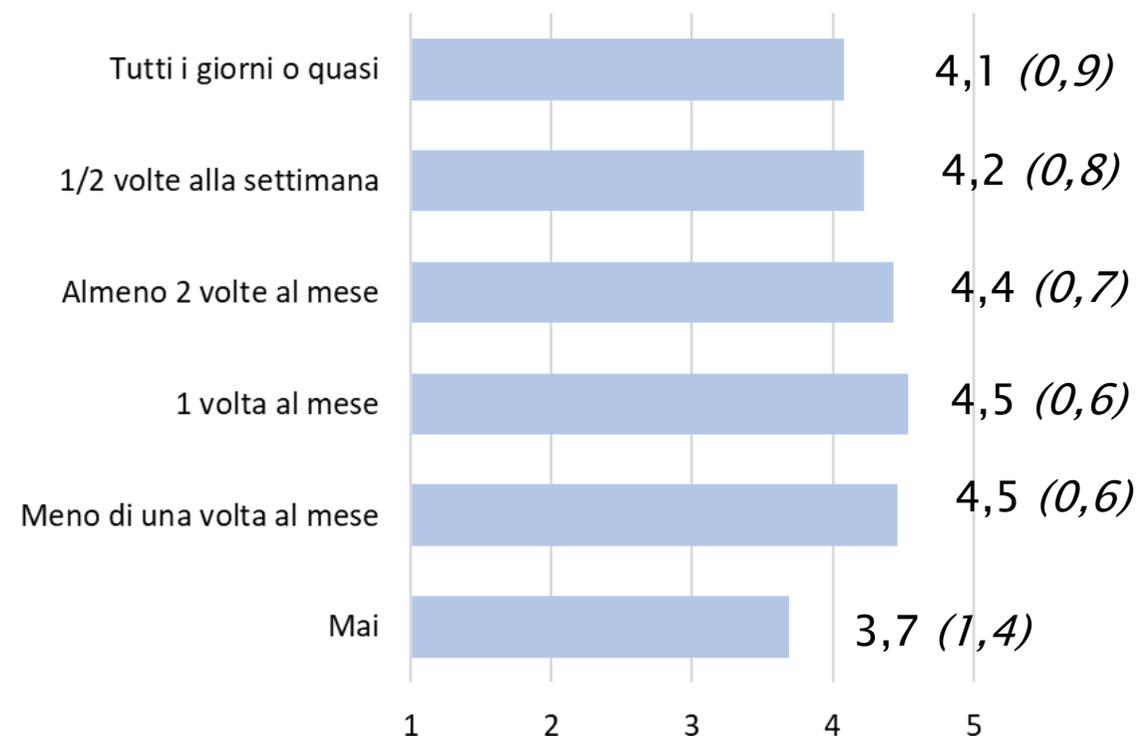


Soddisfazione complessiva

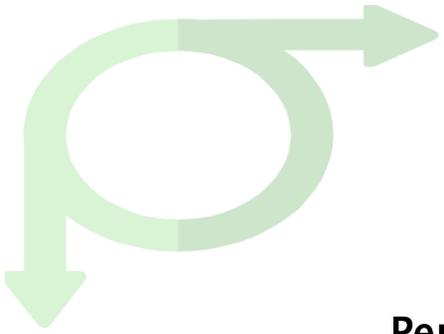
Per tempo di ricovero in struttura:



Per frequenza di visita:

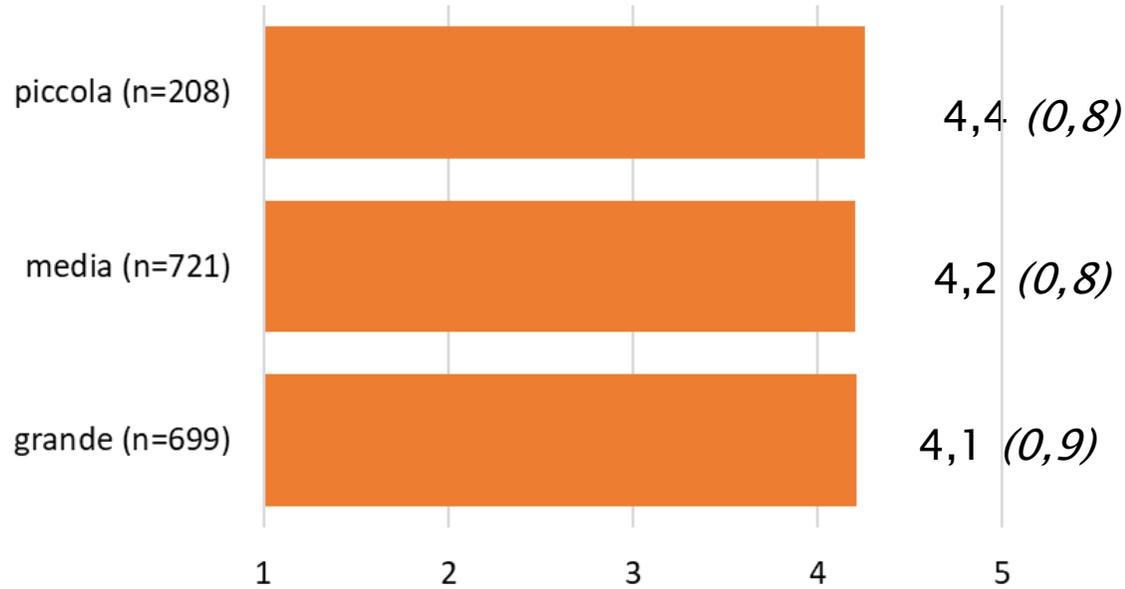


Differenze statisticamente significative

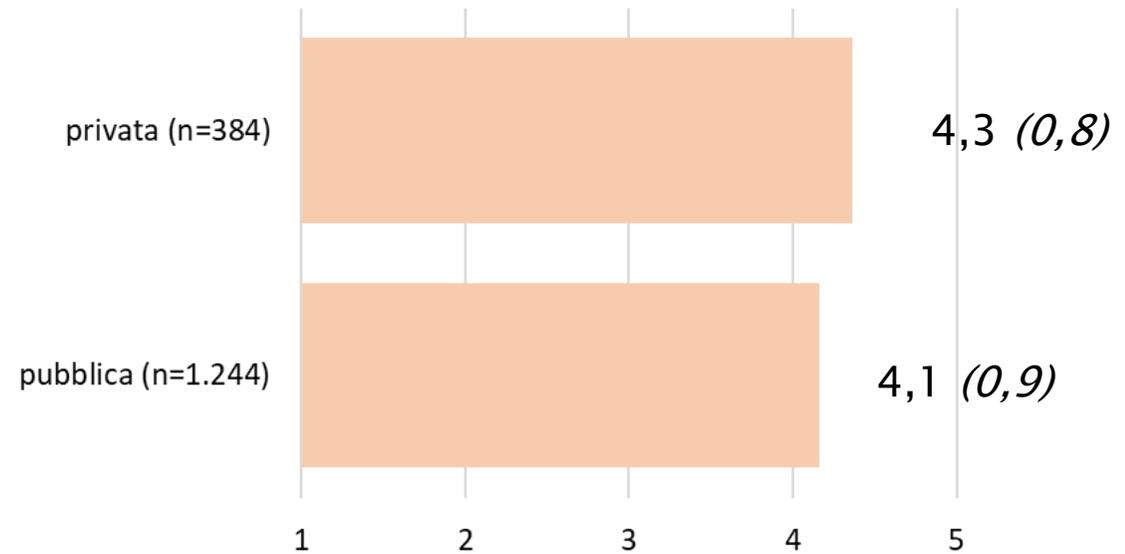


Soddisfazione complessiva e caratteristiche del Centro di Servizio

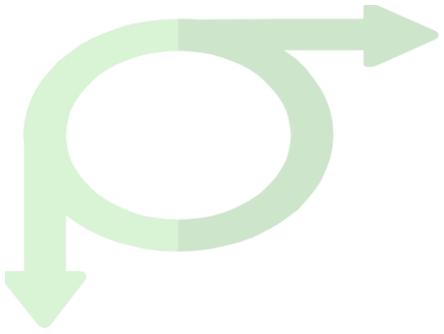
Per dimensione del Centro:



Per modalità di gestione:

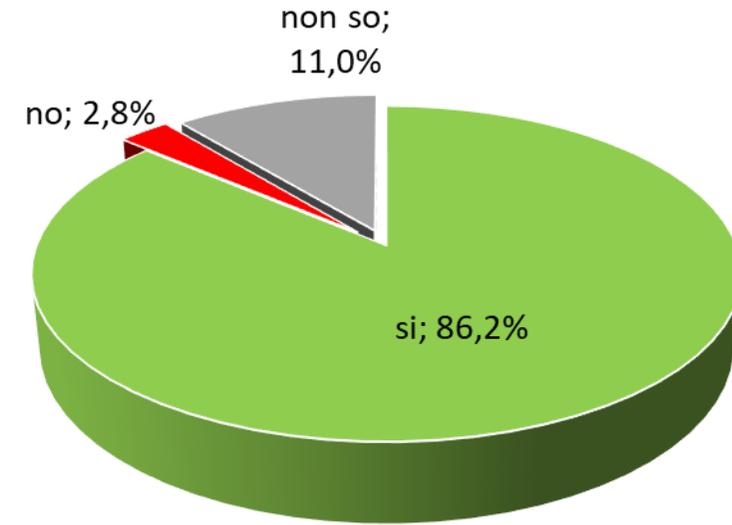


Differenze statisticamente significative

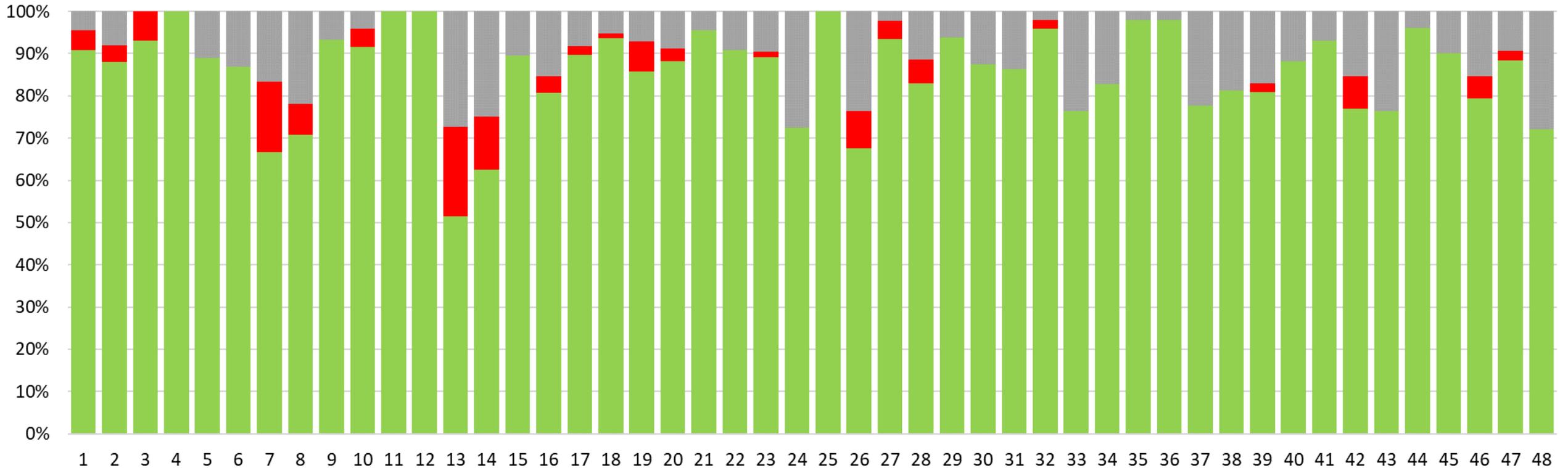


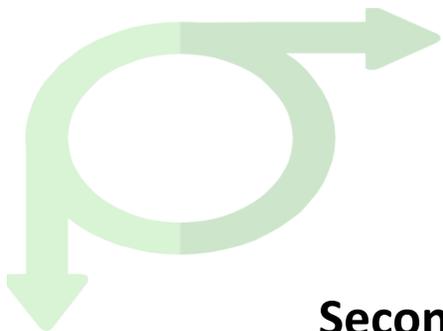
Soddisfazione complessiva

Consiglierebbe ad altri questa struttura assistenziale?



■ si ■ no ■ non so



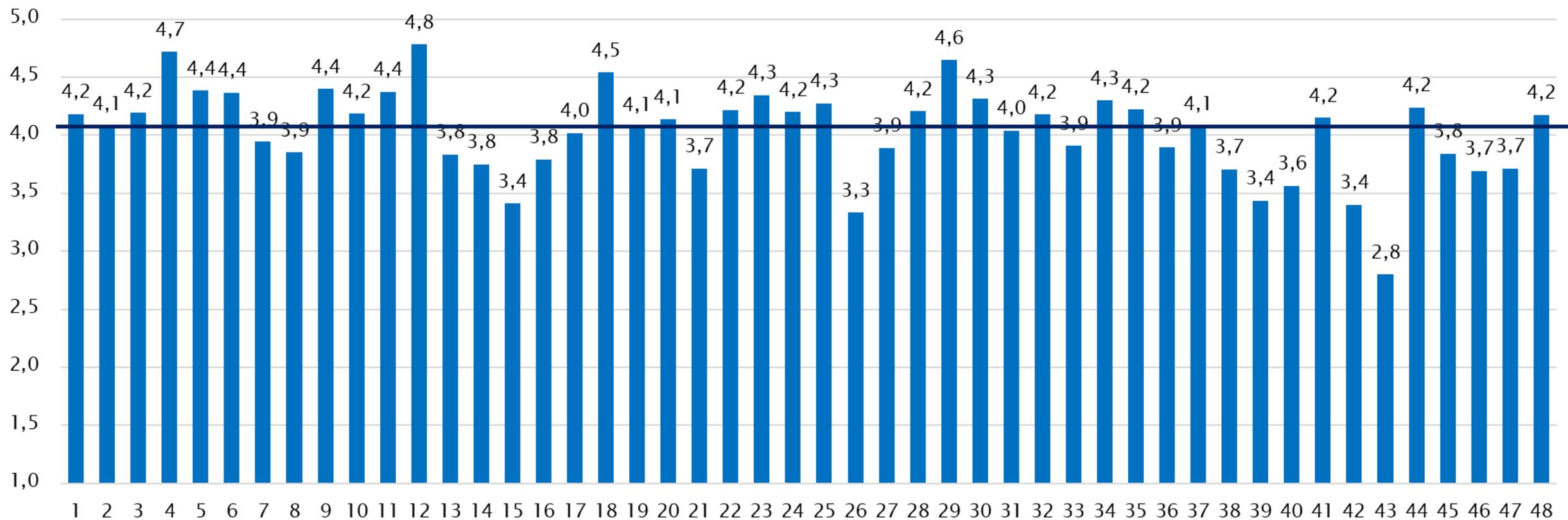


Soddisfazione complessiva

Secondo Lei la retta pagata per il Suo familiare è adeguata in relazione al servizio offerto dalla struttura?

(1 = per nulla; 5 = del tutto)

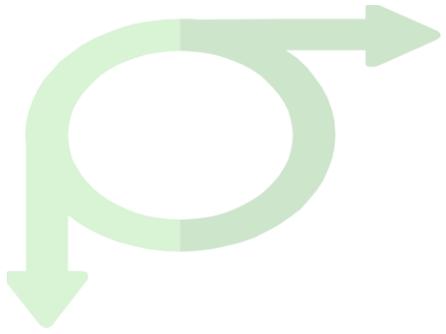
<i>media</i>	<i>dev. std.</i>	<i>n</i>
4,1	1,0	1.648



Media anno 2021 = 4,0

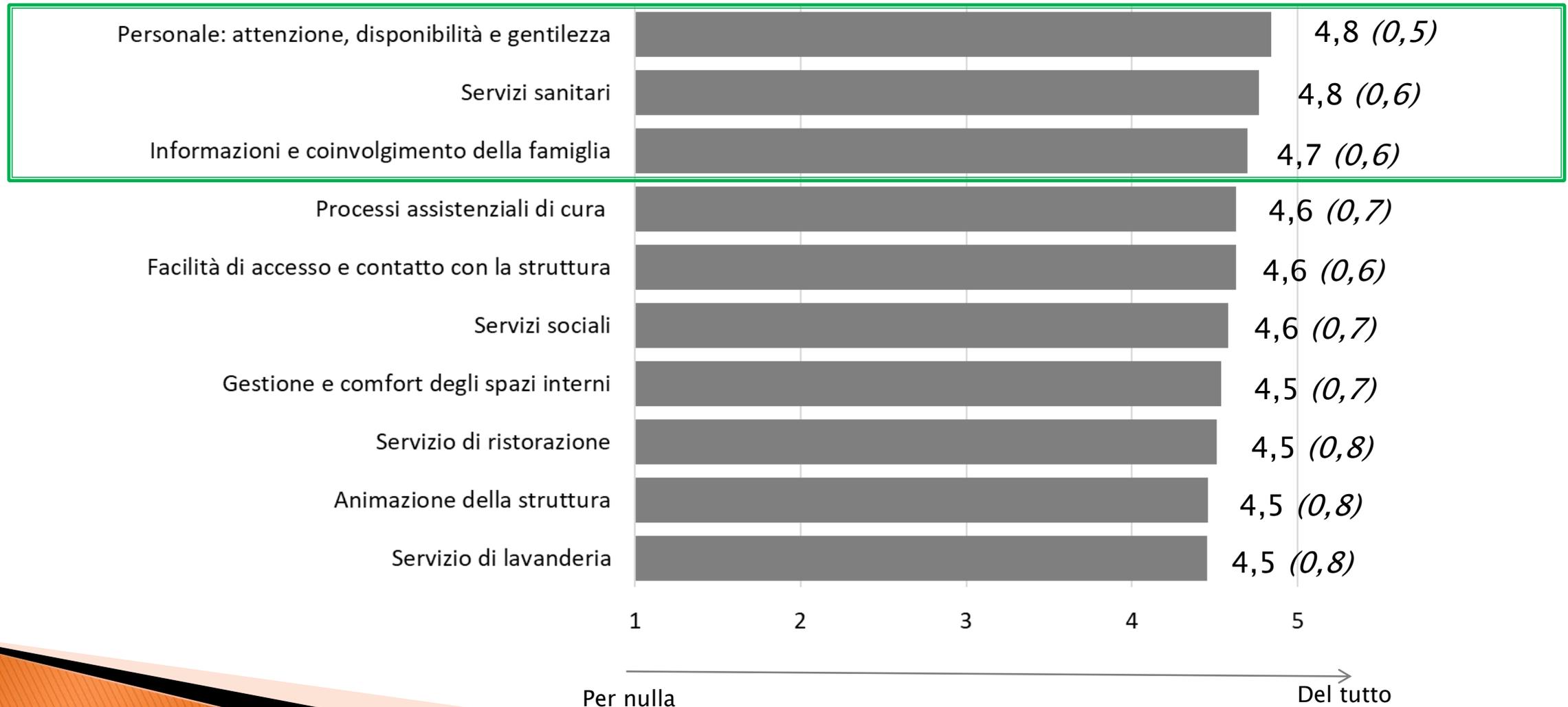
Media anno 2022 = 3,9

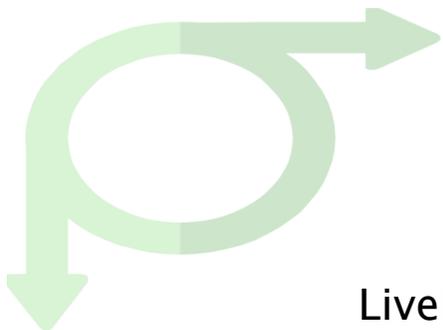
»» **Le componenti di qualità**



Importanza attribuita alle componenti di qualità

Livello di importanza per le componenti di qualità:
(1 = per nulla; 5 = del tutto)

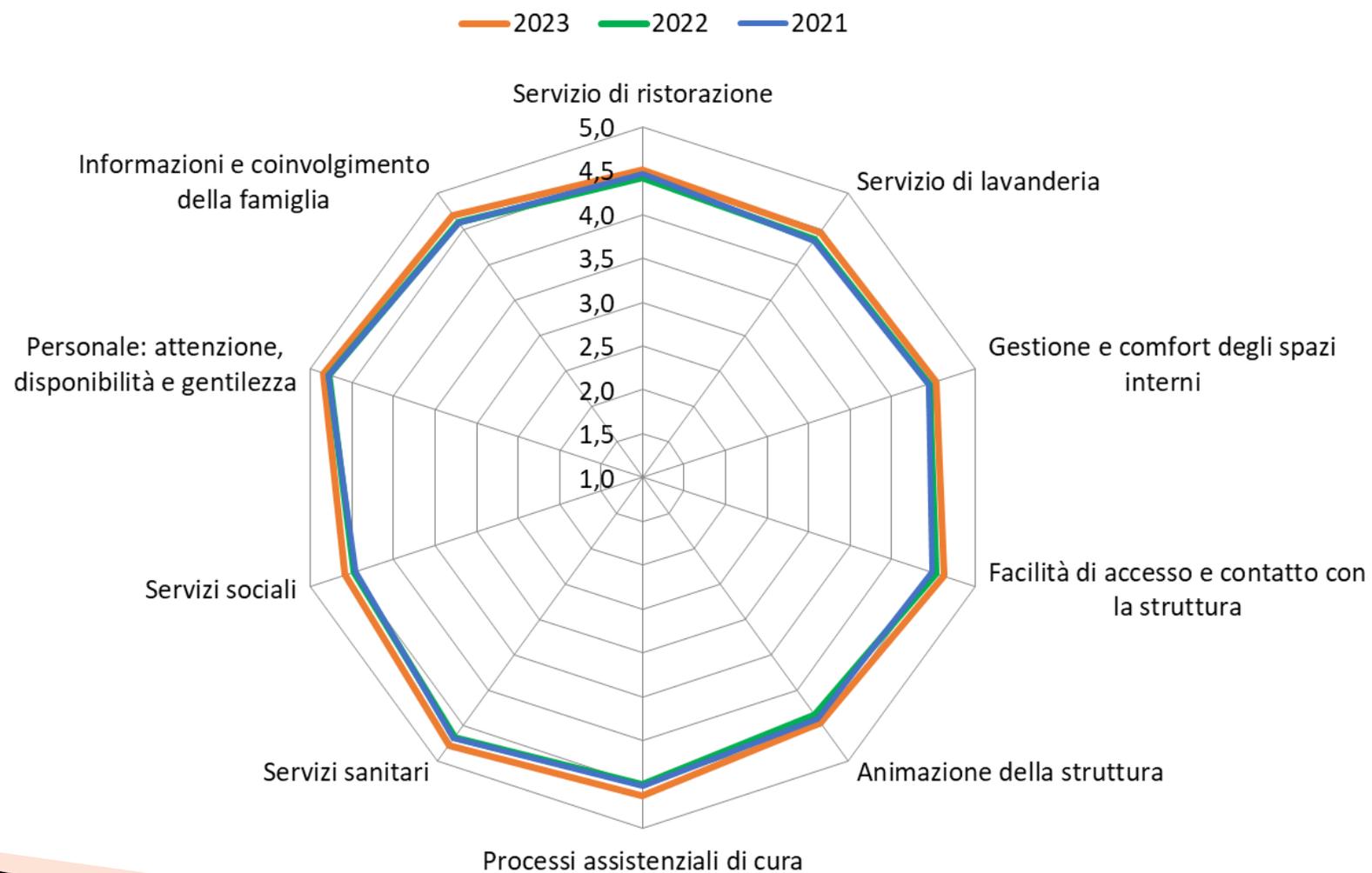


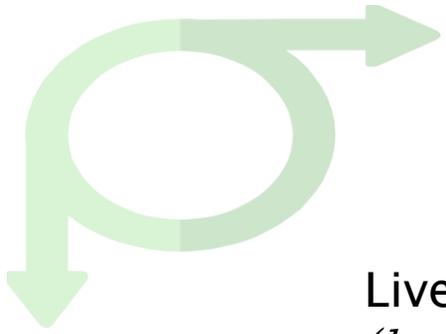


Importanza attribuita alle componenti di qualità

Livello di importanza delle componenti di qualità

(1 = per nulla; 5 = molto)

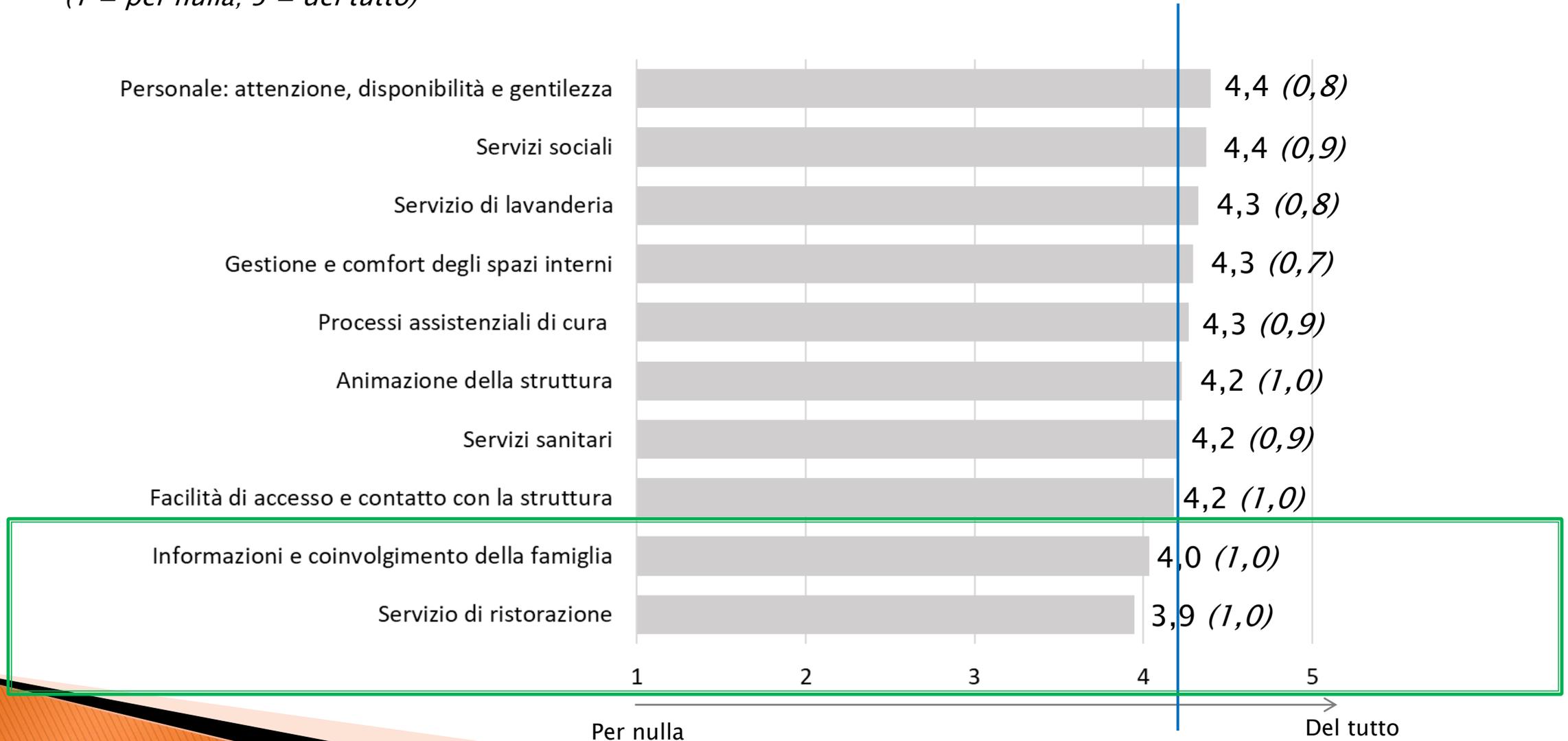


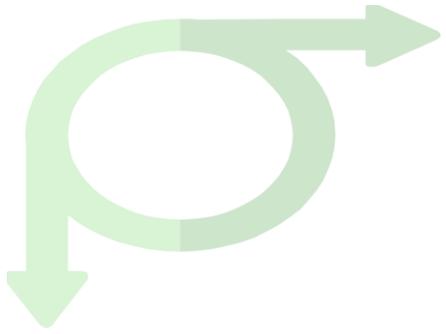


Soddisfazione per le componenti di qualità

Livello di **soddisfazione** per le componenti di qualità:
(1 = per nulla; 5 = del tutto)

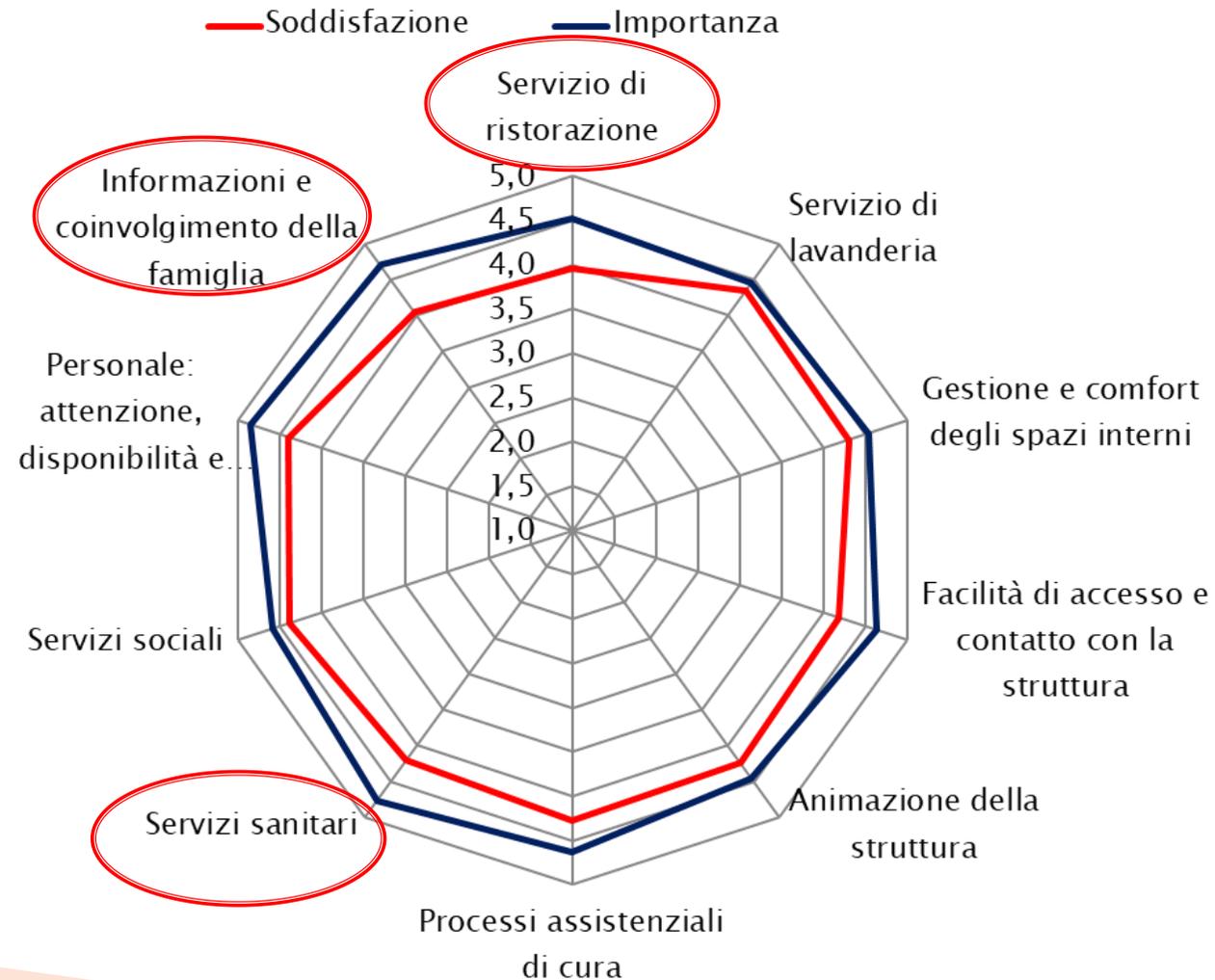
Soddisfazione media complessiva= 4,2

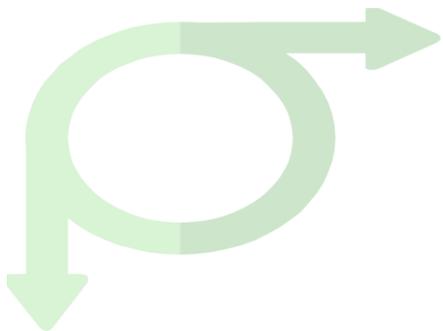




Soddisfazione ed importanza delle componenti di qualità

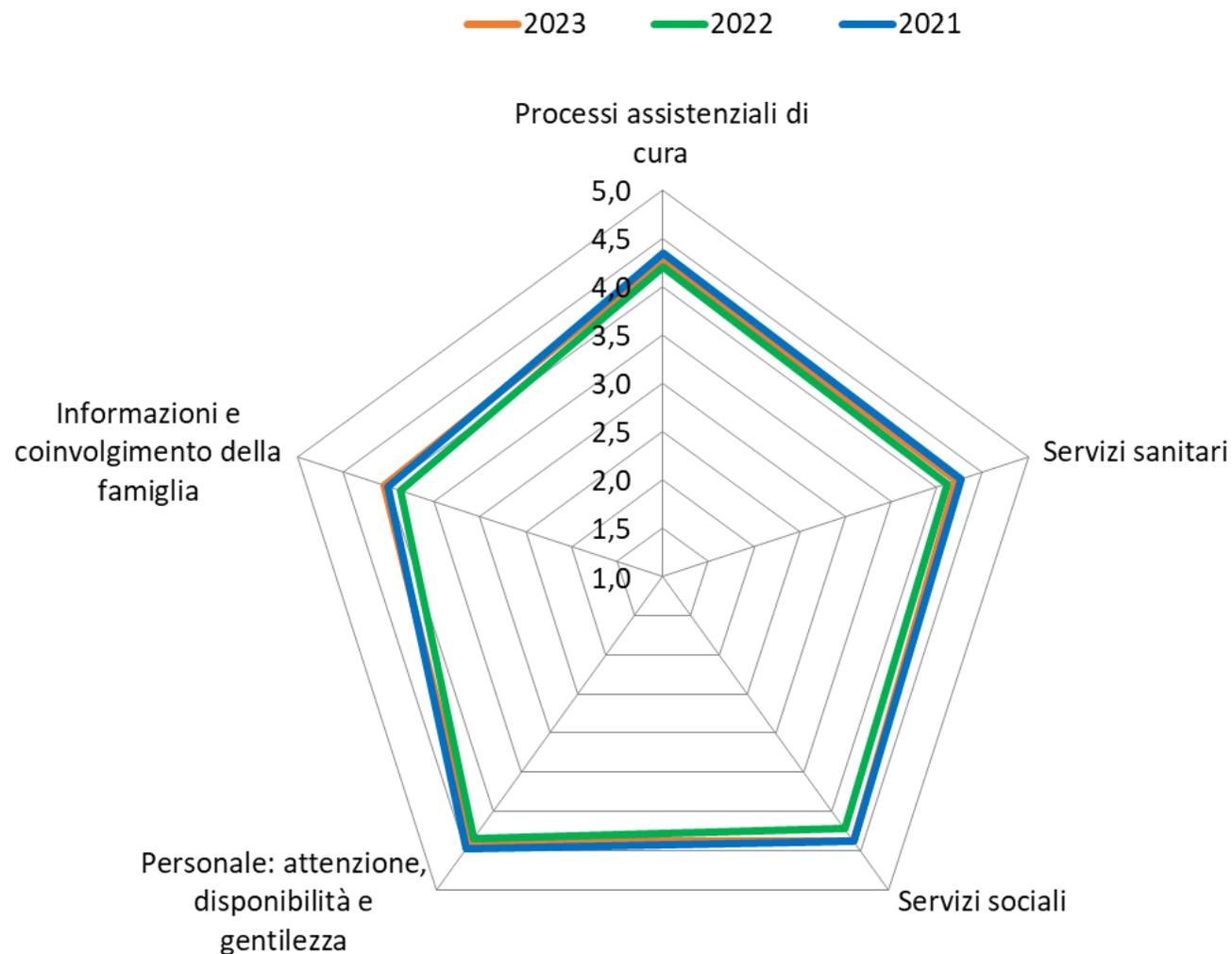
Livello di soddisfazione e di importanza delle componenti di qualità
(1 = per nulla; 5 = molto)

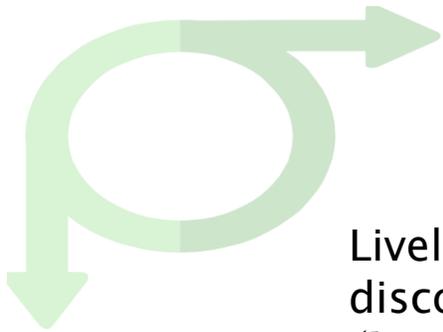




Soddisfazione per le componenti di qualità

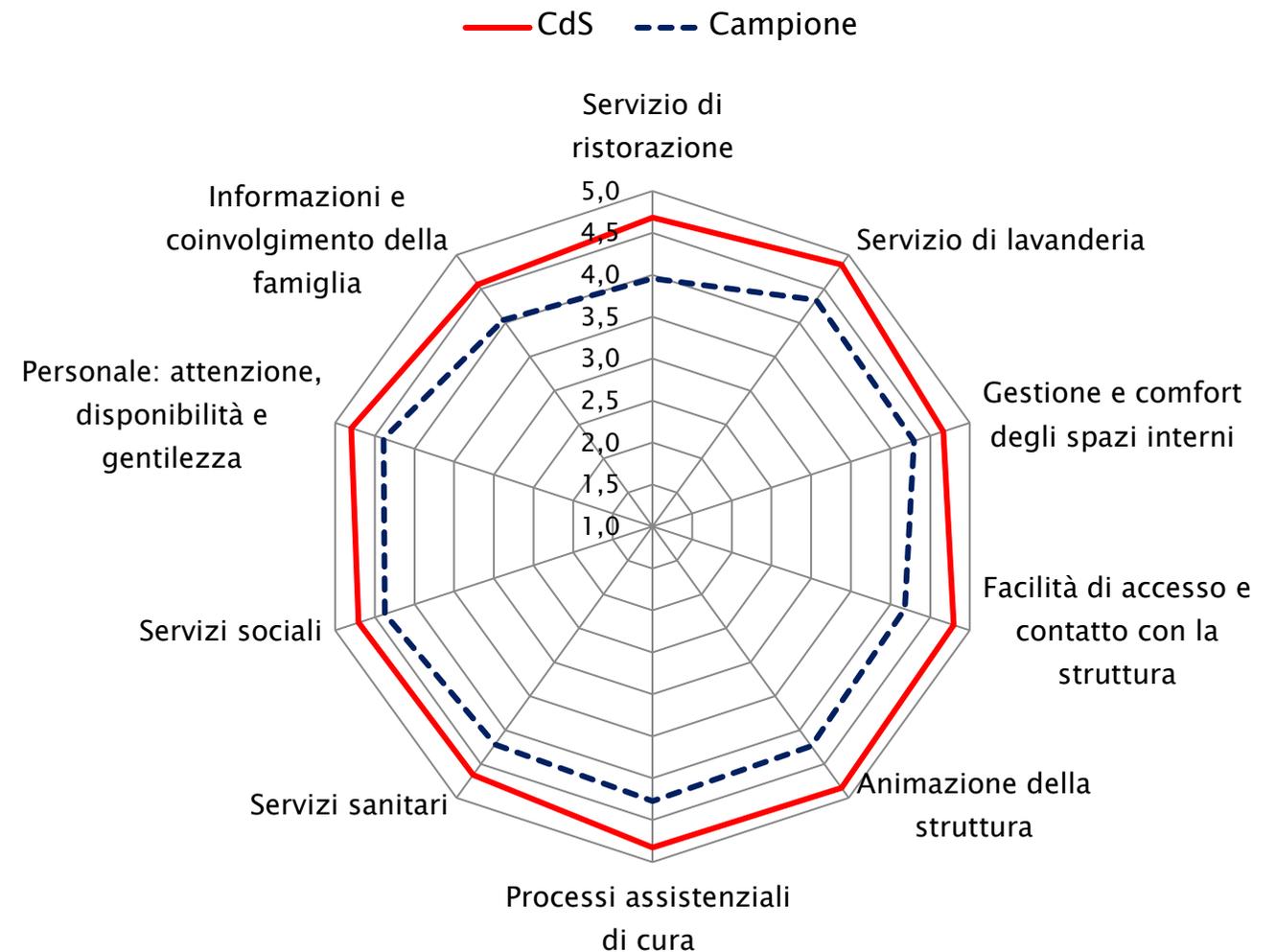
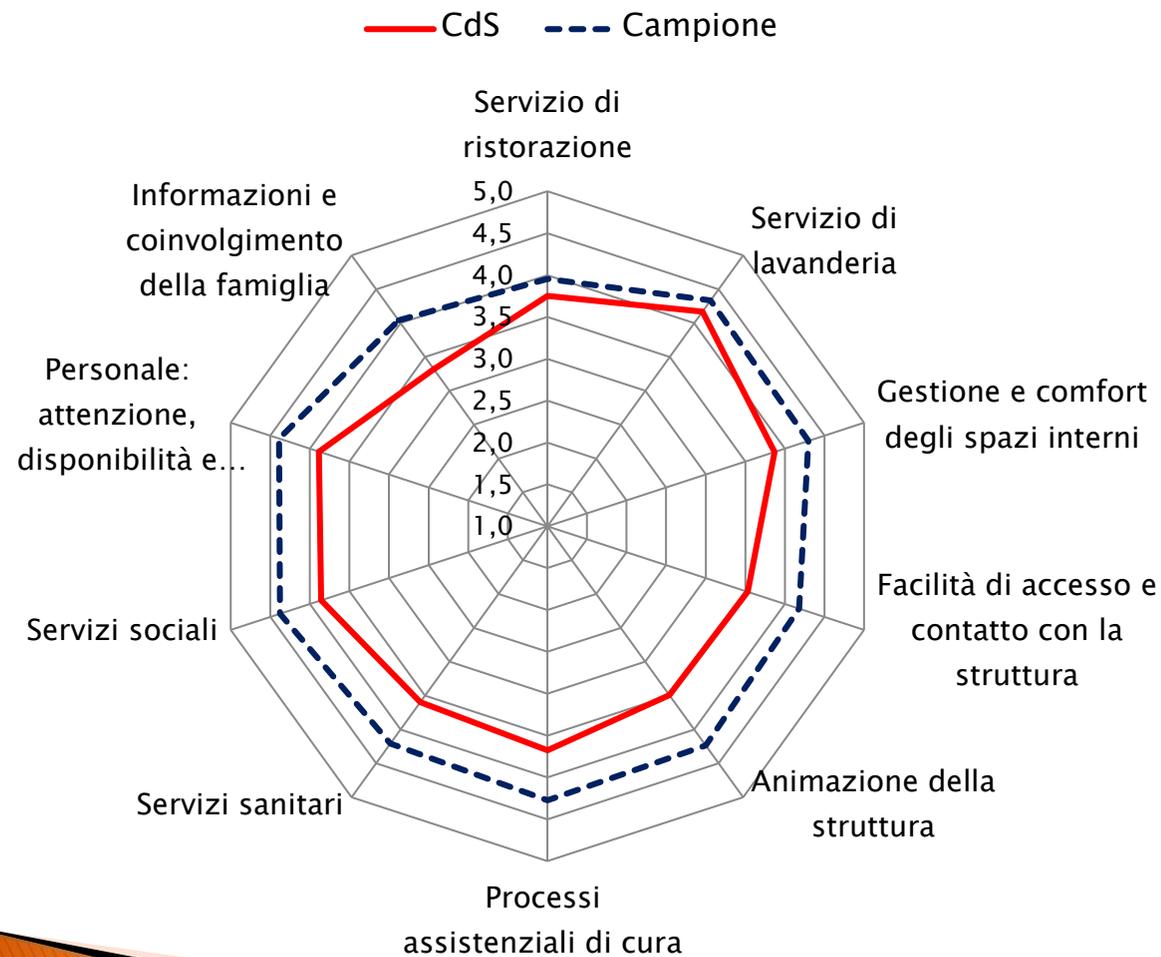
Livello di **soddisfazione** per le componenti di qualità:
(1 = per nulla; 5 = del tutto)

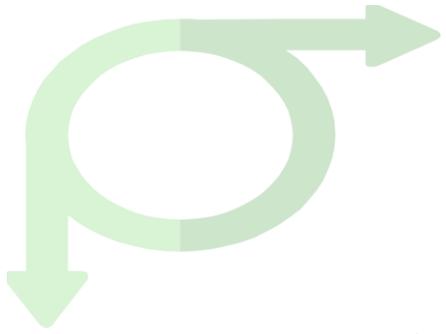




Soddisfazione per le componenti di qualità

Livello di **soddisfazione** per le componenti di qualità: confronto tra il campione e due CdS che si discostano dalla media
(1 = per nulla; 5 = del tutto)

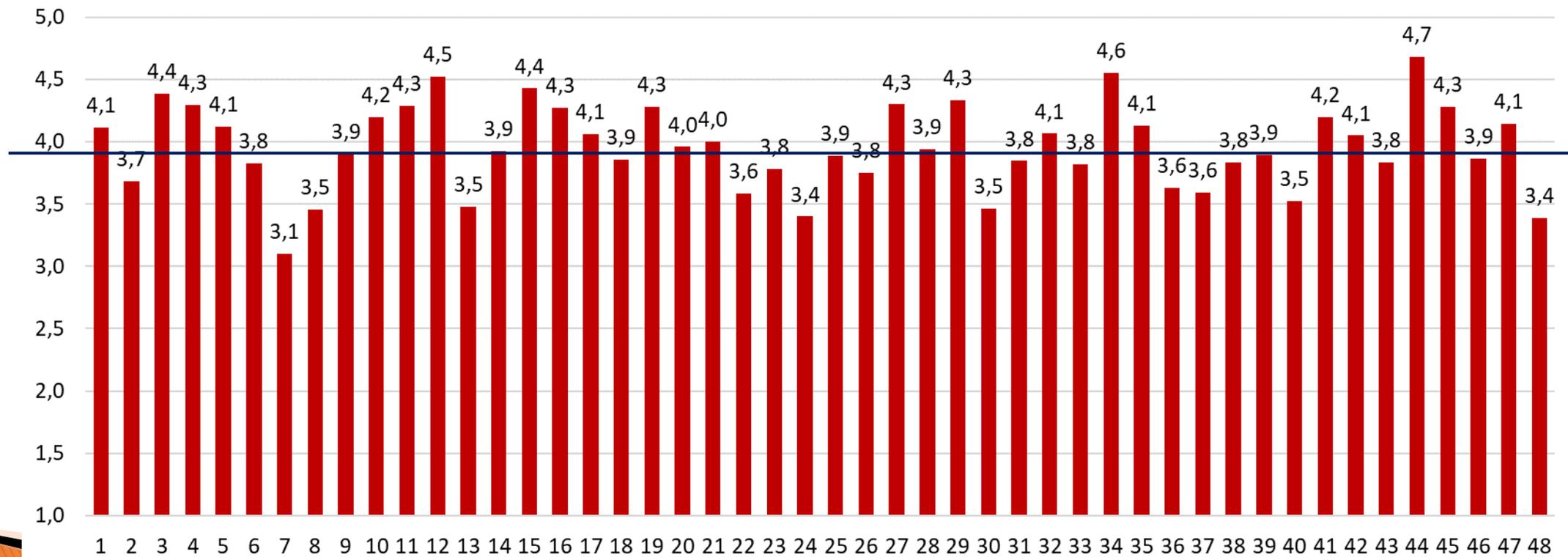




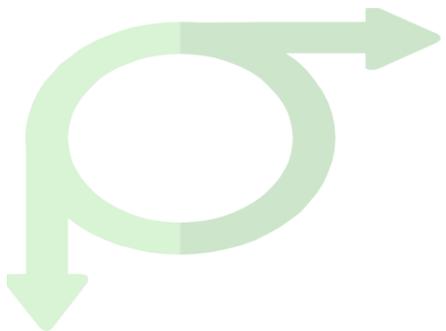
Aspetti più critici: Servizio di ristorazione

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

media	dev.std.	n
3,9	1,0	1.139

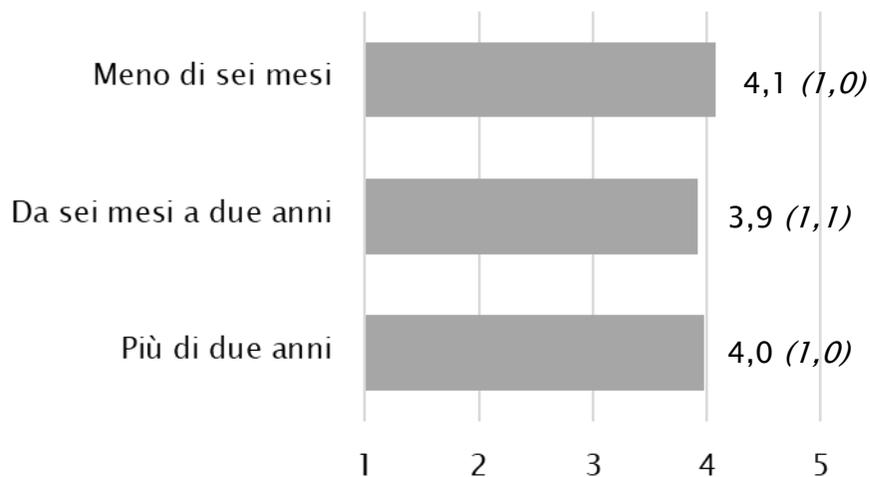


Scala di valutazione: 1 = per nulla; 5 = del tutto

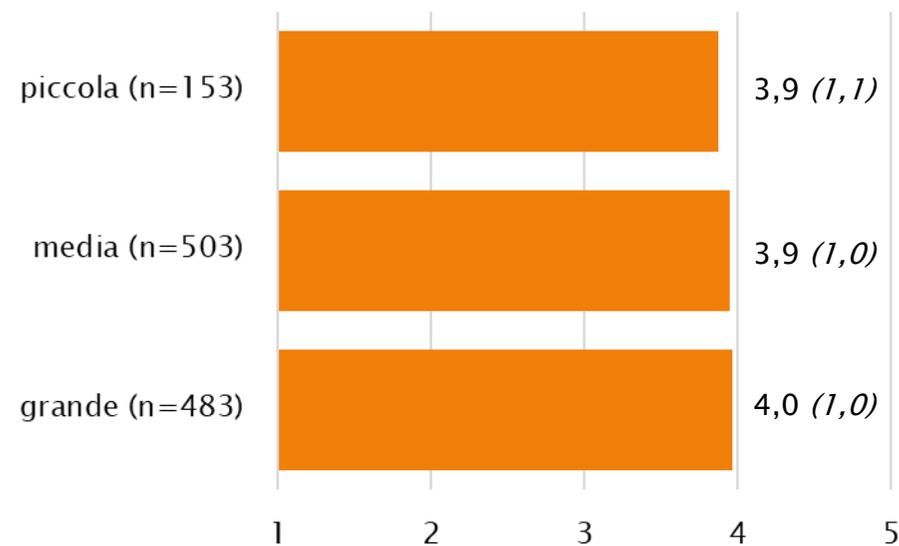


Aspetti più critici: Servizio di ristorazione

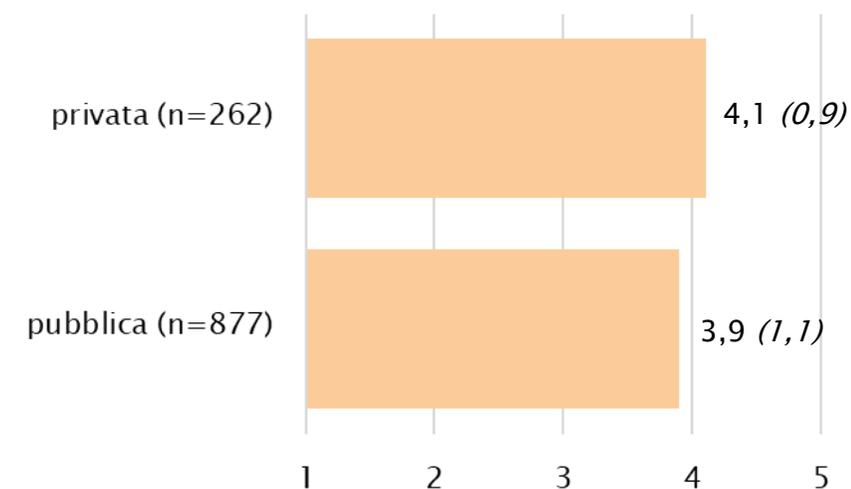
Per tempo di ricovero in struttura:



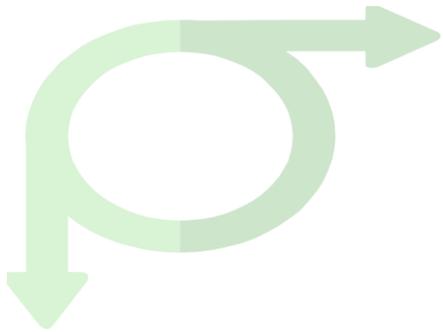
Per dimensione del Centro:



Per modalità di gestione:



Differenze statisticamente significative



Aspetti più critici: Informazioni e coinvolgimento della famiglia

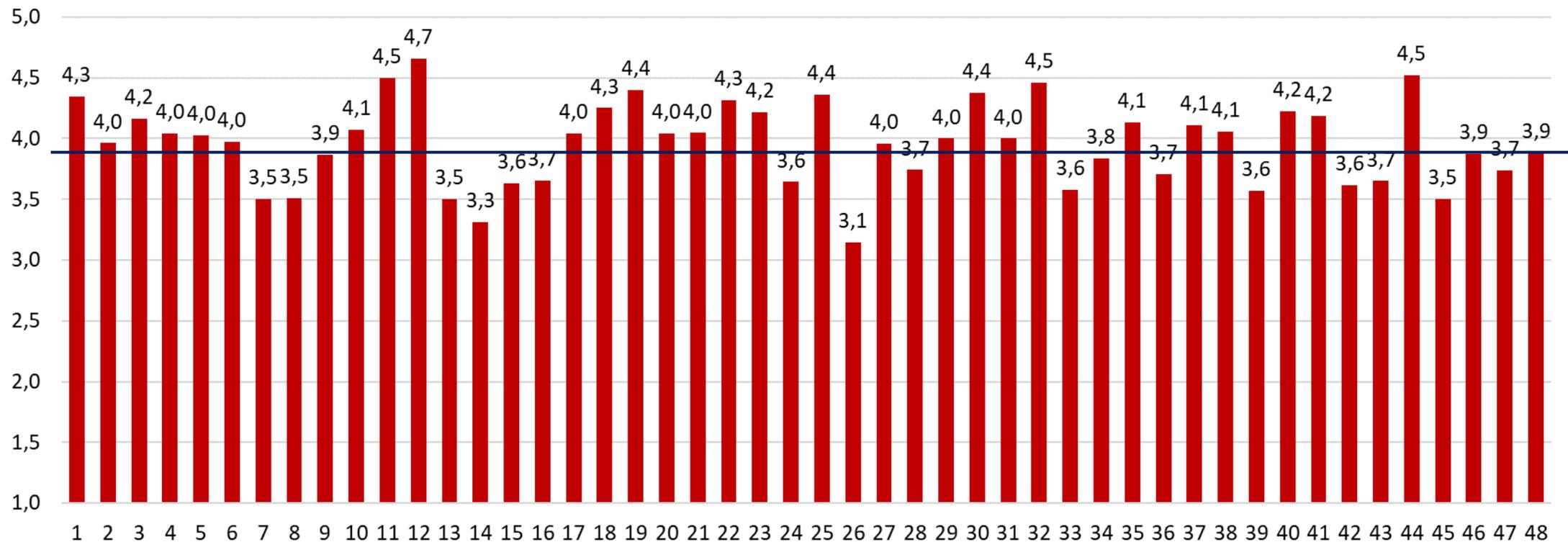
È facile contattare, incontrare o comunicare con i referenti dei vari servizi?

È informato sulle scelte di cura previste per il Suo familiare?

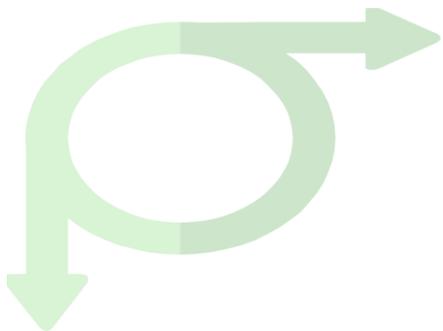
E' coinvolto come vorrebbe nelle decisioni che riguardano la cura del Suo familiare?

media	dev.std.	n
4,2	1,0	1.635
4,0	1,2	1.675
3,9	1,2	1.669

E' coinvolto come vorrebbe nelle decisioni che riguardano la cura del Suo familiare?

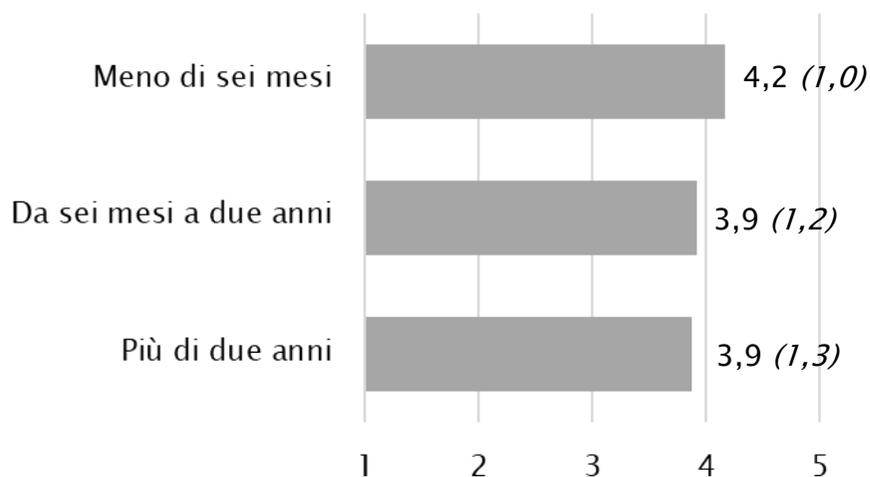


Scala di valutazione: 1 = per nulla; 5 = del tutto

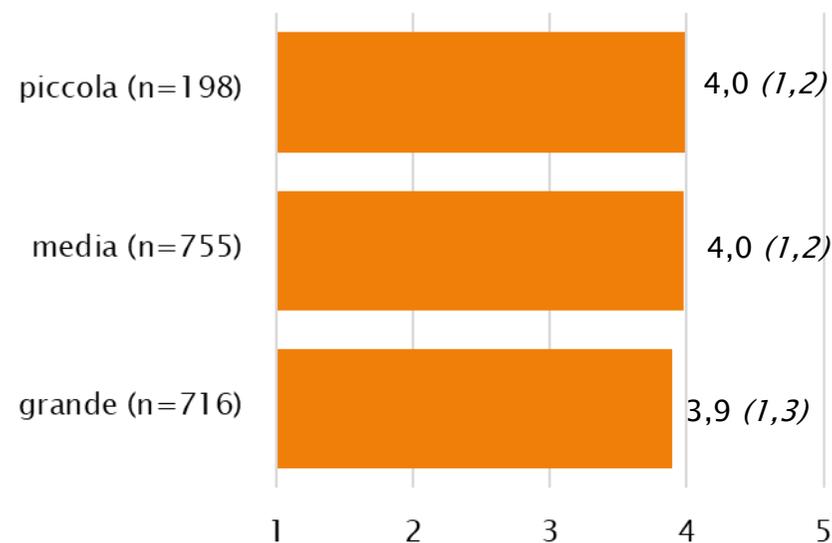


Aspetti più critici: Informazioni e coinvolgimento della famiglia

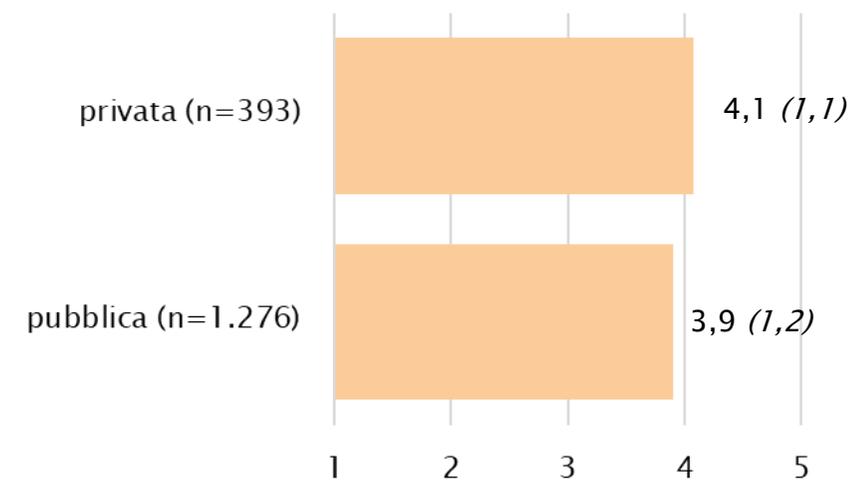
Per tempo di ricovero in struttura:



Per dimensione del Centro:



Per modalità di gestione:

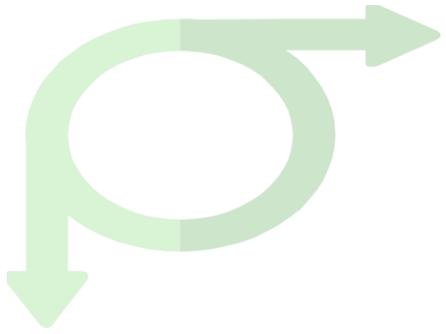


Differenze statisticamente significative



Reporting

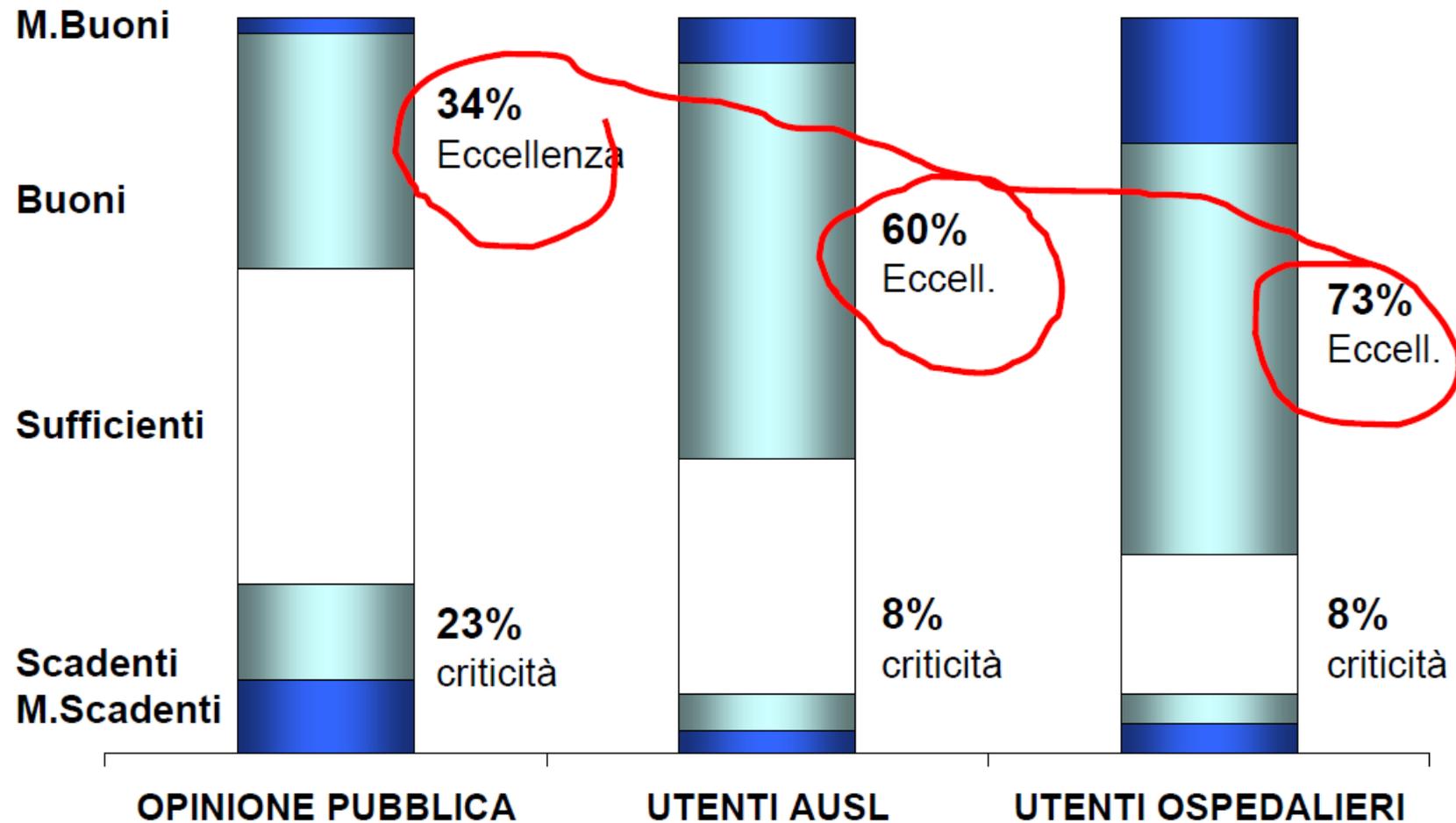
Rilevazione eventi sentinella

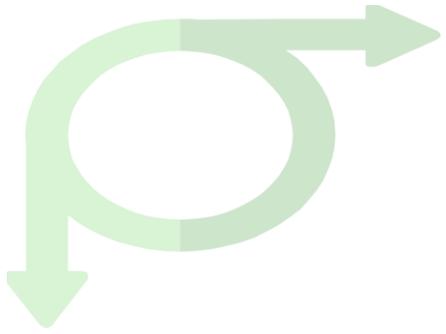


La metamorfosi dell'utente

PARADOSSO no.2: CITTADINI E PAZIENTI

QPSS Eurisko 2003 Emilia Romagna

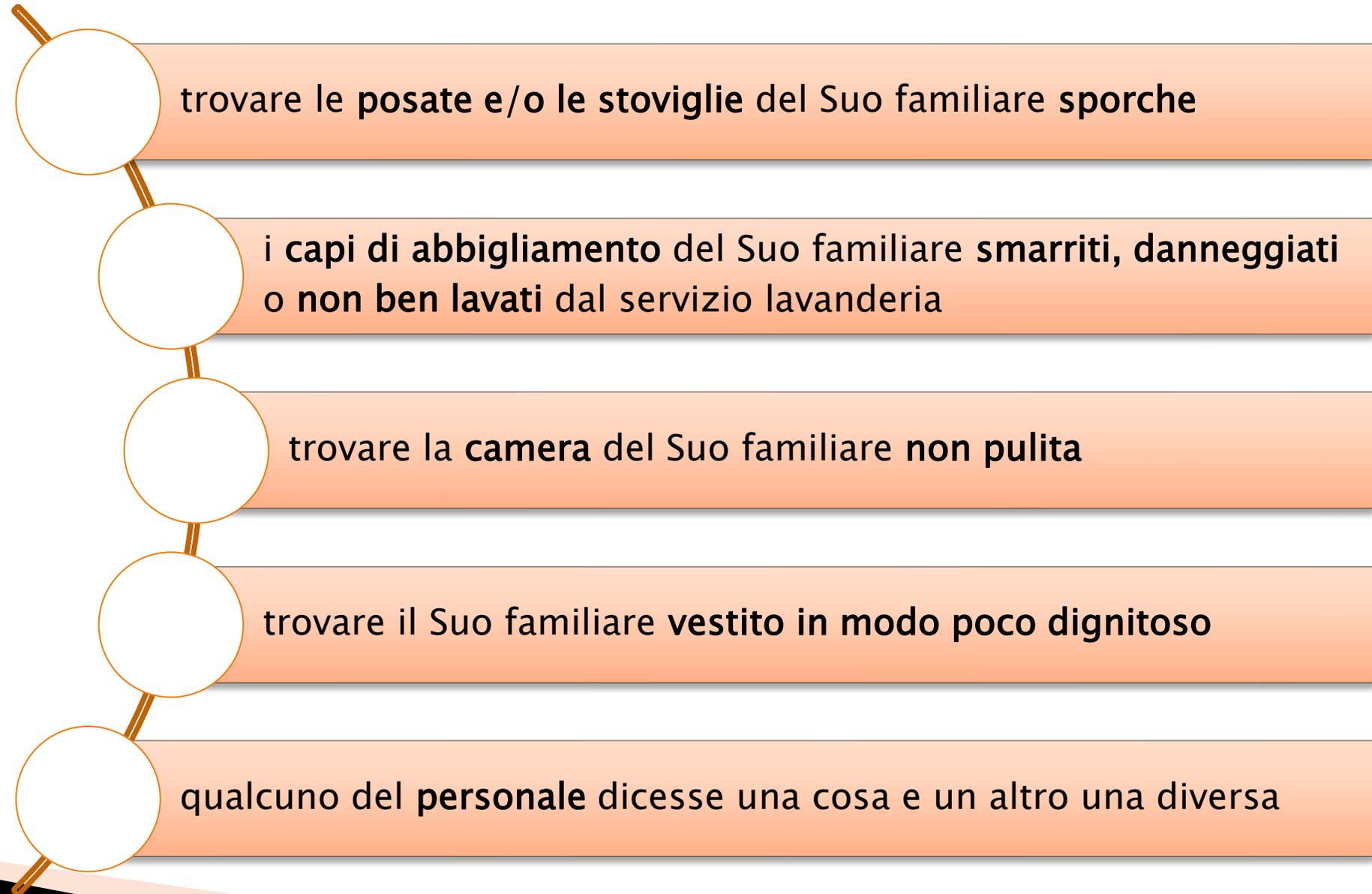


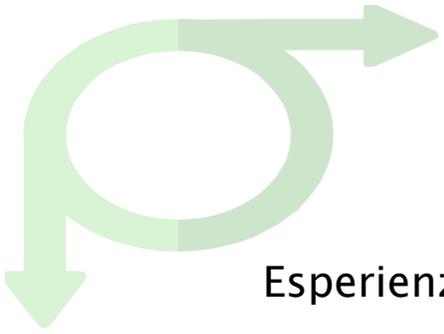


Eventi sentinella

Nel corso degli ultimi 6 mesi Le è capitato di:

- sì, spesso
- sì, qualche volta
- no, mai



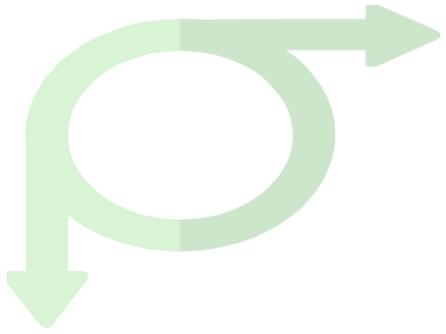


Esperienze negative rilevate

Esperienza negativa: confronto tra il campione e due CdS che si discostano dal valore del campione complessivo

<i>Negli ultimi 6 mesi, Le è capitato di:</i>	Struttura 1	Campione complessivo	Struttura 2
• trovare le posate e/o le stoviglie del Suo familiare sporche	11,1%	4,4%	-
• i capi di abbigliamento del Suo familiare smarriti, danneggiati o non ben lavati dal servizio lavanderia	63,9%	38,7%	7,4%
• trovare la camera del Suo familiare non pulita	25,0%	8,2%	-
• trovare il Suo familiare vestito in modo poco dignitoso	47,2%	22,7%	11,1%
• qualcuno del personale dicesse una cosa e un altro una diversa	38,9%	19,3%	10,7%

Esperienza negativa calcolata considerando coloro che hanno risposto «si spesso» e «si qualche volta» alle singole domande sugli eventi sentinella

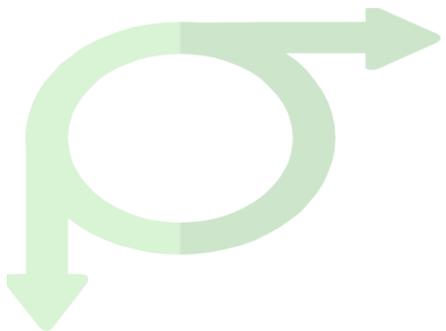


Esperienze negative rilevate

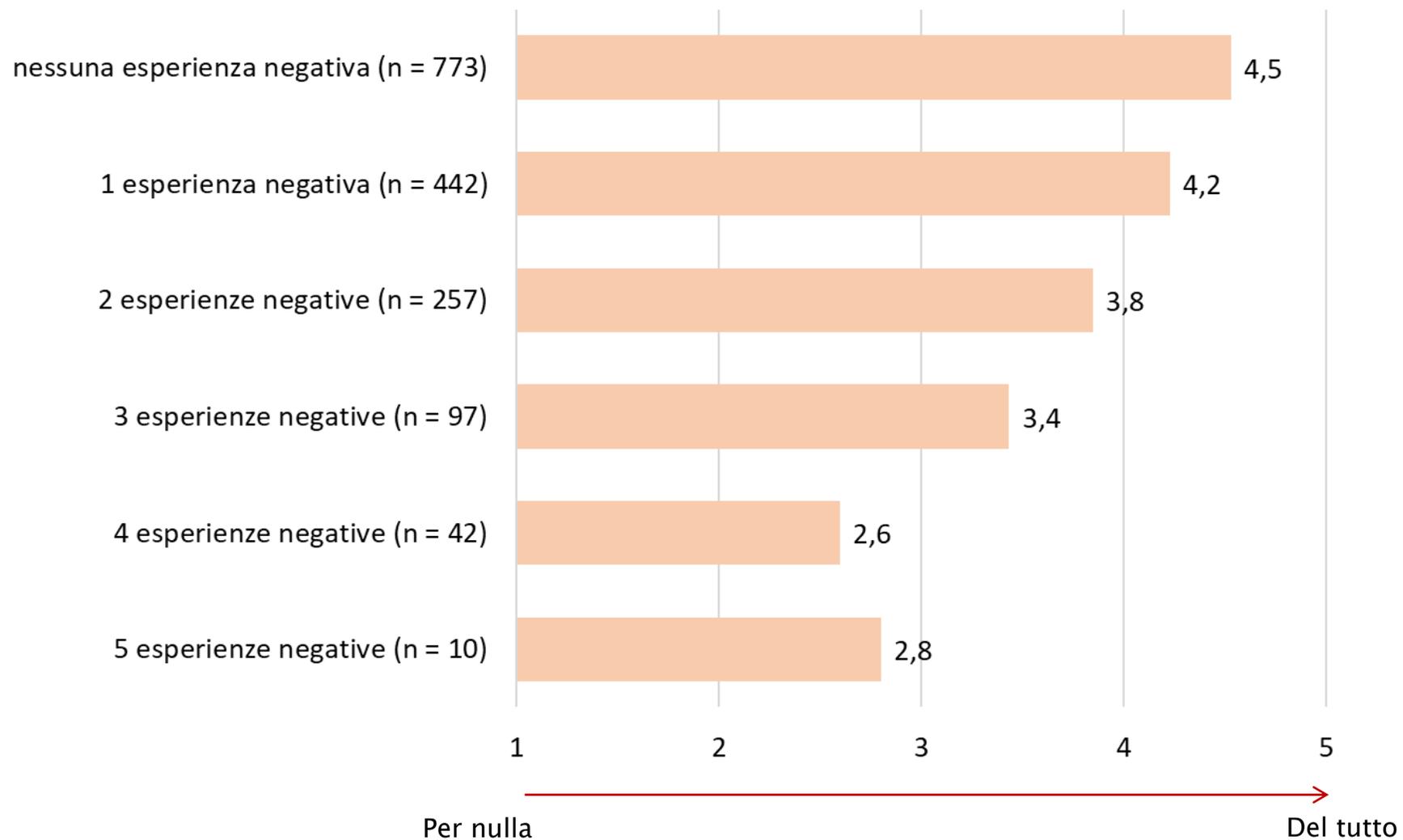
	n.	%
nessuna esperienza negativa	813	47,5%
1 esperienza negativa	462	27,0%
2 esperienze negative	274	16,0%
3 esperienze negative	105	6,1%
4 esperienze negative	46	2,7%
5 esperienze negative	10	0,6%

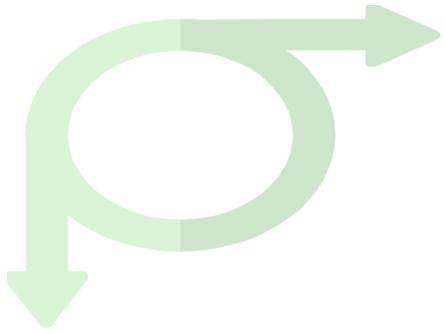
} 25,5% dei
rispondenti

Esperienza negativa calcolata considerando coloro che hanno risposto «si spesso» e «si qualche volta» alle singole domande sugli eventi sentinella



Esperienze negative e grado di soddisfazione





Elementi qualitativi

8. COMMENTI

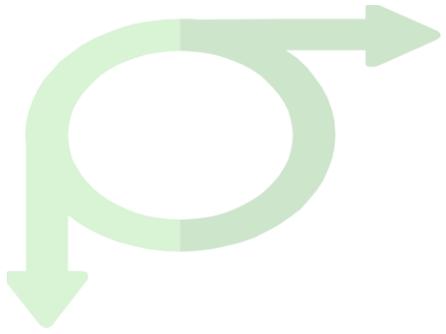
Nel presente capitolo sono riportate le trascrizioni integrali dei commenti riportati in corrispondenza delle tre domande a risposta aperta previste nel questionario, successivamente raggruppate in macro-categorie:

- a. Aspetti del servizio da migliorare
- b. Aspetti del servizio particolarmente positivi
- c. Azioni da realizzare per migliorare il servizio.

A fianco al titolo è indicato il numero di familiari che hanno fornito una risposta alla specifica domanda.

- Aspetti del servizio **particolarmente positivi** (*numero rispondenti=11; 14,5% del totale*)

- Servizio ristorazione:
 - *Abbastanza buono*
 - *Adatto*
 - *Cibo buono*
 - *Direi ottimo*
 - *Menù equilibrato*
 - *Menù variabile*
 - *Pasti preparati in struttura*
 - *Variabile e di buona qualità*



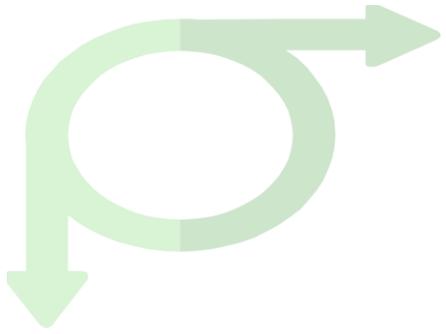
Elementi qualitativi

- Aspetti del servizio da **migliorare** (numero rispondenti=7; 9,2% del totale)

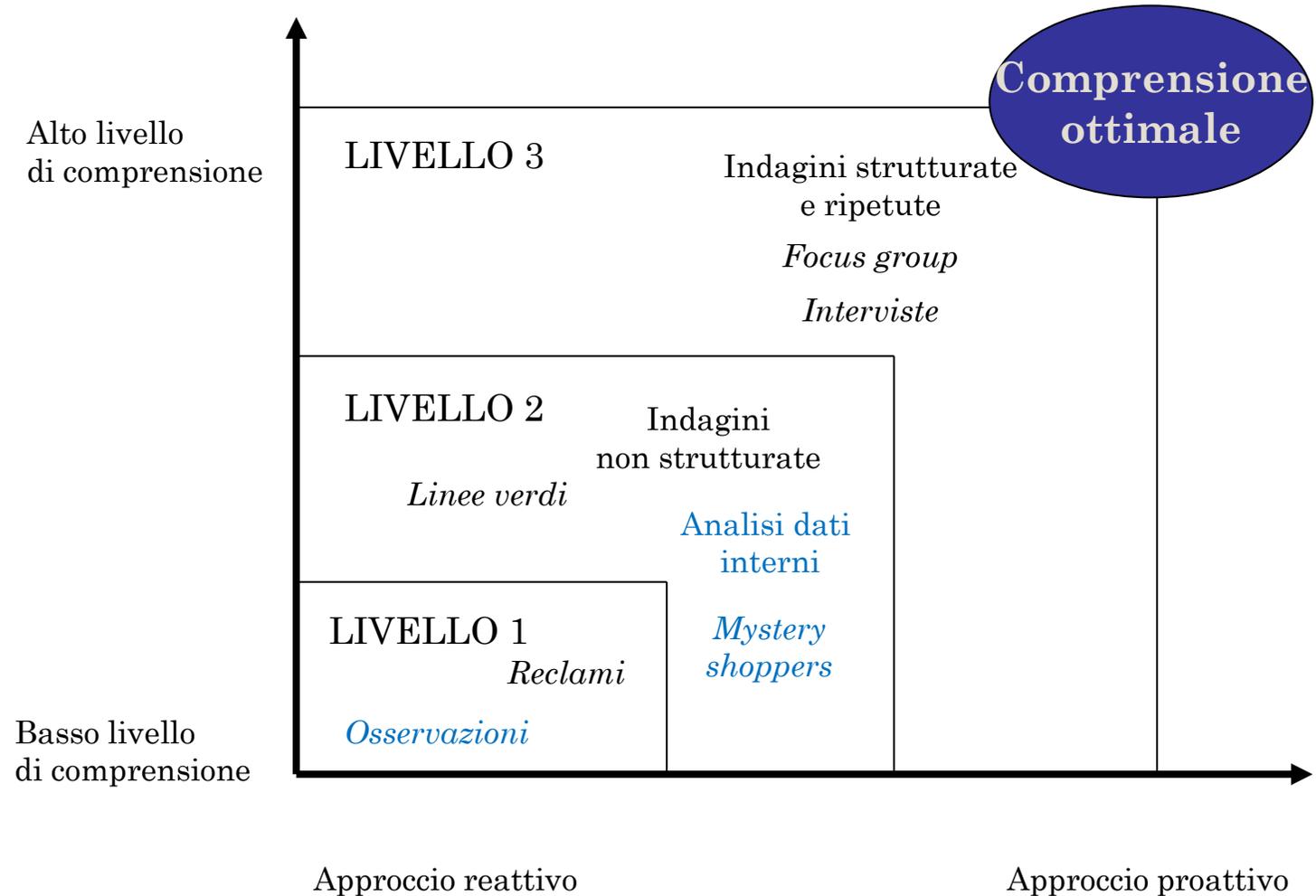
- Servizio ristorazione:
 - o *Cottura dei cibi: es. Pasta scotta; pizza per niente farcita come le crespelle*
 - o *Da quello che ho sentito il mangiare è da migliorare e non di poco!!!!!!*
 - o *Servire pasti caldi; più attenzione alla qualità del cibo*

- **Azioni da realizzare per migliorare il servizio** (numero rispondenti=12; 15,8% del totale)

- Servizio ristorazione:
 - o *Comprendere almeno settimanalmente qualche dessert*
 - o *Dare più tempo per mangiare, un po' di più.*
 - o *Manca personale per dare da mangiare ai pazienti*
 - o *Migliorare qualità e varietà del cibo, fare in modo che i pasti vengano serviti sempre caldi*
 - o *Pasti piu caldi*
 - o *Riso non bollito ma mantecato dopo cottura nel radicchio o zucca o verza o quel che c'è in menù*
 -



Sistema di ascolto dell'utenza



(adattamento da Tenner & De Toro, 1992)