

Fondazione "Casa di Riposo Città di Chiavenna" O.N.L.U.S.

ANALISI QUESTIONARIO PER LA RILEVAZIONE DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO RSA CASA DI RIPOSO "CITTA' DI CHIAVENNA" ANNO 2017

1. Dati principali questionario di rilevazione qualità del servizio RSA anno 2017

La rilevazione qualità del servizio reso dalla RSA Casa di Riposo "Città di Chiavenna" anno 2017 è stata effettuata in adempimento alla Deliberazione della Giunta Regionale della Lombardia n. 2569 del 31.10.2014 "Revisione del sistema di esercizio e accreditamento delle unità d'offerta sociosanitarie e linee operative per le attività di vigilanza e controllo".

Detta rilevazione rappresenta un importante sistema di verifica e miglioramento della qualità dei servizi erogati dalla RSA.

Il periodo di distribuzione e di raccolta schede è andato dal 28 febbraio al 3 aprile 2018.

Sono state consegnate complessivamente n. 93 schede, di cui:

- n. 76 famigliari di Ospiti RSA;
- n. 17 Ospiti della RSA previa valutazione sanitaria sulle effettive capacità di comprensione e risposta;

Le schede restituite sono state:

- n. 17 relative agli Ospiti (14,05% degli Ospiti totali; 100% delle schede consegnate);
- n. 49 relative ai famigliari degli Ospiti (40,50% degli Ospiti totali; 64,50% delle schede consegnate).

Una prima restituzione dei risultati è avvenuta mediante affissione all'albo dell'Ente delle tabelle riassuntive. L'Amministrazione si riserva di dare ulteriore pubblicità ai citati risultati, anche attraverso la pubblicazione sul sito internet dell'Ente.

2. Premessa all'analisi dei risultati

Occorre premettere che il questionario compilato dagli Ospiti e dai famigliari permette di valutare solo la percezione di qualità, non la qualità in quanto tale; quest'ultima può essere misurata ricorrendo a indicatori più oggettivi (ad es. minuti settimanali di assistenza erogati a ogni Ospite, servizi compresi nella retta, esiti dei controlli da parte degli organi di vigilanza, incidenza di cadute e di traumi accidentali, di piaghe da decubito, andamento del peso corporeo, ecc.). Tuttavia anche la percezione della qualità, soprattutto se accompagnata da indicazioni circostanziate sugli eventuali disservizi, è una componente importante del processo di gestione della qualità stessa.

Il questionario 2017, come i precedenti, non può essere considerato rappresentativo dell'opinione di tutti gli oltre 121 famigliari e di tutti gli Ospiti. Il motivo più evidente risiede nel fatto che non tutti gli interessati hanno compilato e restituito il questionario che quindi non può essere

considerato un “censimento”. In effetti, solo il 14% degli Ospiti ha ricevuto il questionario, perché ritenuto in grado di compilarlo seppure con aiuto, e l’ha riconsegnato. Riguardo ai famigliari, il 40,50% ha risposto all’iniziativa, segnando un sensibile incremento rispetto al 2016; il 37% dei familiari non ha ricevuto i moduli in quanto per varie ragioni non è stato possibile raggiungerli, mentre il 35% di chi ha ricevuto i moduli, non ha ritenuto opportuno prenderli in considerazione. Sul totale delle risposte, prevalgono nettamente quelle dei famigliari più coinvolti, che frequentano la RSA tutti i giorni o almeno una volta alla settimana.

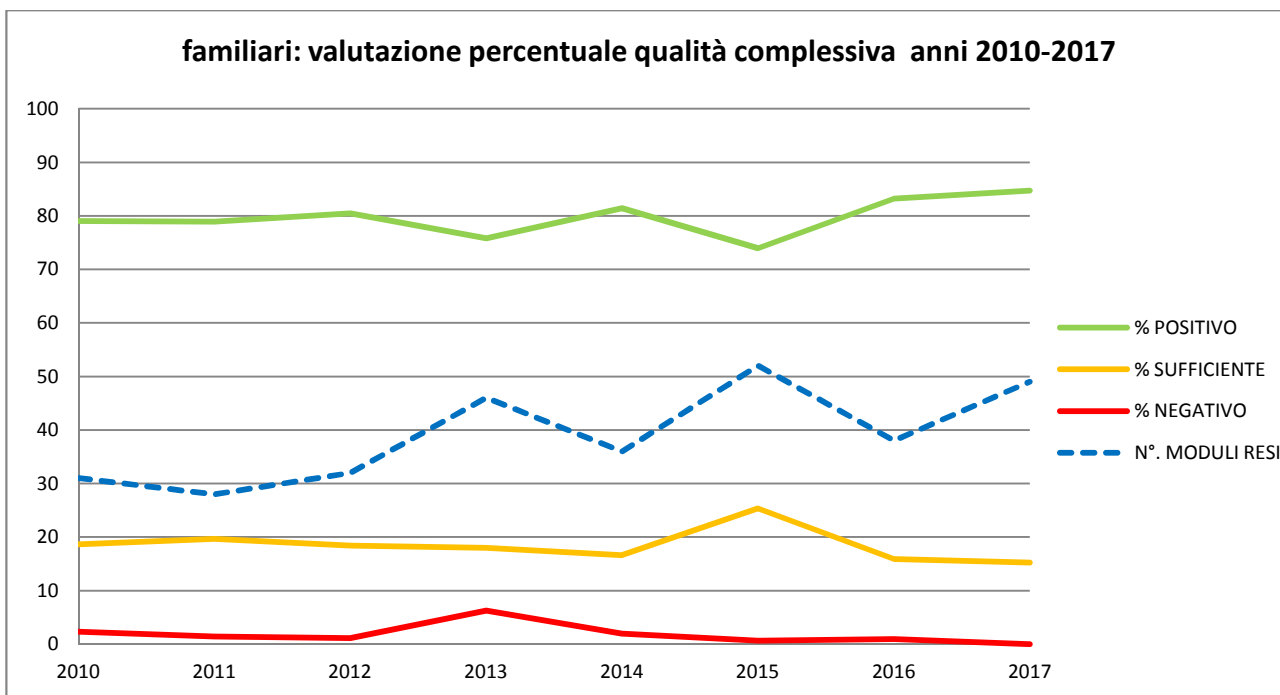
Il secondo motivo che non permette di considerare coloro che hanno risposto al questionario come statisticamente rappresentativi di tutti i famigliari e Ospiti, consiste nel fatto che questi soggetti non sono stati scelti “casualmente” o in base a campioni statisticamente rappresentativi, ma sono stati presi in considerazione in base a fattori condizionanti quali: concreta raggiungibilità dei soggetti; capacità di rispondere degli Ospiti (correlata allo stato di compromissione della cognitivtà e/o della motilità) e della non obbligatorietà della riconsegna del modulo. In tal modo è stata generata una distorsione da selezione. Occorre inoltre considerare il fatto che le persone più motivate a far sentire la propria voce, sia per gratificare i gestori della RSA, sia per criticarne la gestione, potrebbero aver compilato il questionario in proporzione maggiore di quelle meno motivate a farlo; peraltro la percentuale di “estimatori” verosimilmente non è uguale a quella dei “critici”. È quindi possibile che le valutazioni più estreme abbiano un peso maggiore di quelle intermedie e siano anche percentualmente diverse tra loro. Tale distorsione impedisce anche di effettuare la maggior parte dei confronti statistici tra i diversi anni, perché è estremamente improbabile che la composizione percentuale di questi sottogruppi rimanga inalterata nel tempo.

Tutte queste considerazioni non inficiano tuttavia il valore della rilevazione, che esprime con chiarezza il parere di quanti sono stati coinvolti e hanno deciso di rispondere. In particolare la presente rilevazione può fornire almeno due informazioni importanti.

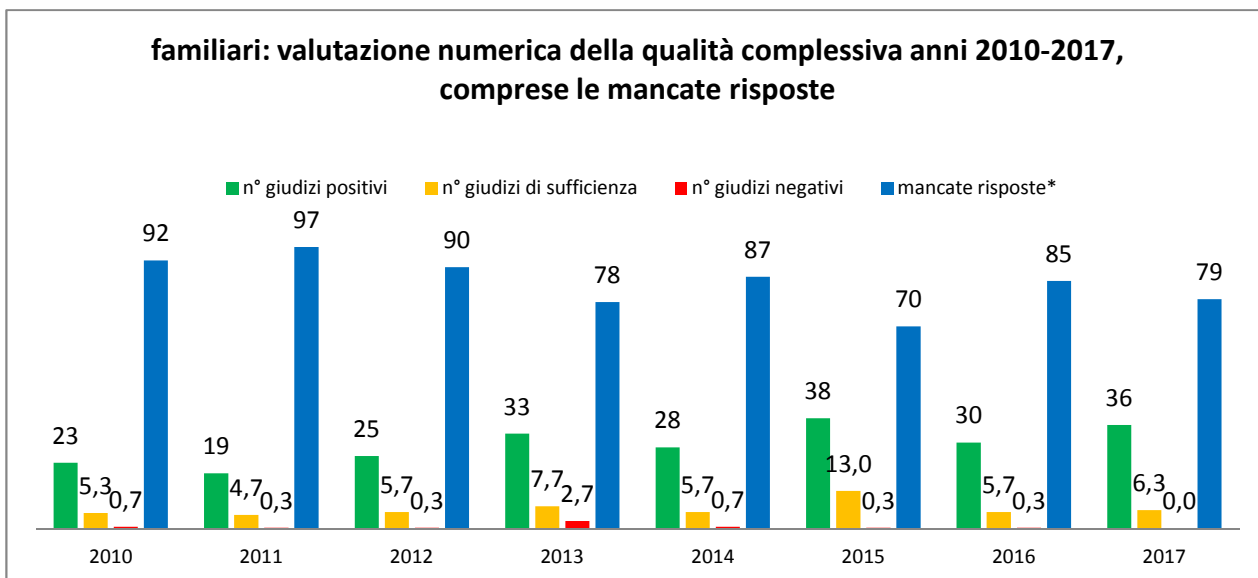
- a. In primo luogo è possibile valutare il rapporto esistente tra il numero di soggetti “pienamente soddisfatti”, o quelli comunque soddisfatti (somma dei voti positivi e sufficienti) e quelli “insoddisfatti”; è inoltre possibile valutare se tale rapporto mostri variazioni significative tra un anno e l’altro in proporzione al totale delle risposte pervenute.
- b. In secondo luogo è possibile individuare quei particolari servizi che sono più soggetti a valutazioni negative; tali settori vanno valutati dal gestore in modo approfondito, per individuare eventuali disservizi e – nei limiti del possibile – rimuoverne le cause. Da questo punto di vista è particolarmente interessante quella parte del questionario in cui per ciascun servizio è possibile “indicare le motivazioni della valutazione o eventuali osservazioni” e anche “eventuali suggerimenti per il miglioramento del servizio”; a ciò si aggiunge la possibilità di indicare il nucleo dove l’ospite è ricoverato, che è molto utile per circoscrivere e precisare il problema.

3. Analisi risultati questionario famigliari: valutazione

- a. Riguardo al punto “a” del precedente paragrafo (entità dei giudizi complessivamente favorevoli e di quelli complessivamente sfavorevoli, calcolata sull’apposita voce riassuntiva posta alla fine del questionario), occorre sottolineare che il rapporto tra la percentuale delle risposte positive e delle risposte negative, negli anni, è sempre fortemente a favore delle prime, sia se si tiene conto della percentuale delle sole risposte di piena soddisfazione (linea verde chiaro nel grafico sottostante), sia se a queste si sommano quelle di sufficienza (linea ocra). Il grafico sottostante mostra come questa prevalenza di valutazioni favorevoli non dipende dal numero di questionari restituiti (linea tratteggiata blu) ed è relativamente costante per tutti gli anni considerati.

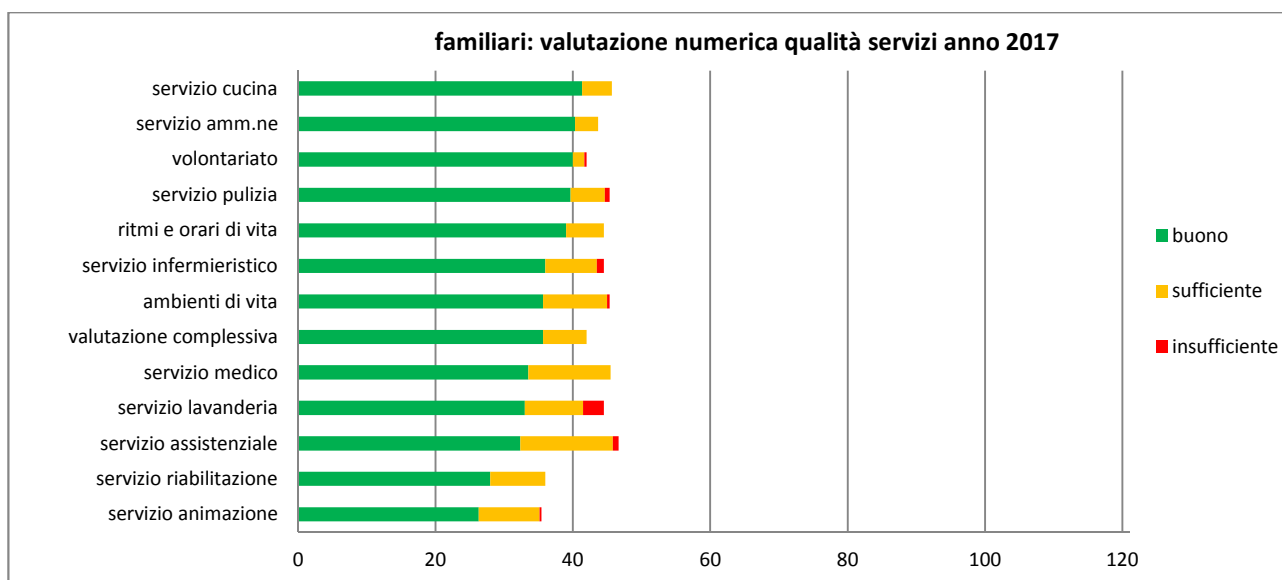


Anche un'analisi numerica, che oltre ai questionari riconsegnati tenga conto di quelli non restituiti (volontariamente o per irreperibilità), conferma la grande prevalenza dei giudizi positivi e la residualità di quelli negativi, come indicato nel diagramma a barre verticali sottostante. Anche in questo caso si è fatto riferimento alla voce finale del questionario, che dà un giudizio complessivo sull'attività della RSA.



irreperibilità alla consegna moduli o mancata restituzione

- b. Per quanto riguarda la valutazione di ogni specifica attività gestita dall'Ente nel 2017, di cui al punto "b" del precedente paragrafo, i valori indicati nel successivo diagramma a barre orizzontali rappresentano la media numerica di tutti gli indicatori riferiti a ogni singolo servizio, calcolati sulla base delle valutazioni espresse dai famigliari; si deve precisare che non tutte le schede pervenute hanno visto la compilazione di tutti gli indicatori presenti. È possibile osservare come i servizi assistenziali più apprezzati siano quelli di cucina, pulizia e infermieristico, nonché l'organizzazione della giornata (ritmi e orari).



Nella tabella sottostante sono illustrate le valutazioni espresse per ciascun servizio, indicate in percentuale. Il giudizio attribuito a ciascun servizio rappresenta la media di tutti gli indicatori ad esso riferiti. Nella tabella si è ritenuto opportuno ordinare la valutazione i servizi in base alla somma dei giudizi comunque positivi (buono e sufficiente).

familiari: valutazione percentuale qualità servizi 2017

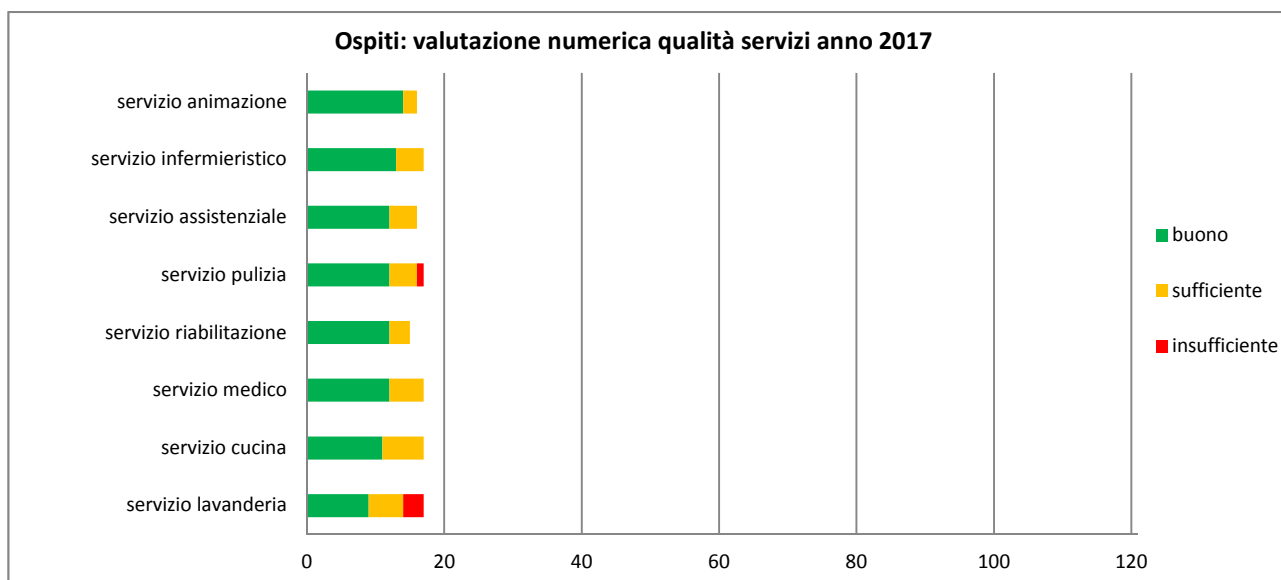
SERVIZIO	%buono+suff.	% buono	% sufficiente	% insufficiente
AMMINISTRAZIONE	100,00	92,37	7,63	0,00
CUCINA	100,00	90,56	9,44	0,00
RITMI E ORARI DI VITA	100,00	87,56	12,44	0,00
ASSISTENZA RELIGIOSA	100,00	78,59	21,41	0,00
RIABILITAZIONE	100,00	77,68	22,32	0,00
MEDICO	100,00	73,47	26,53	0,00
QUALITA' COMPLESSIVA	100,00	84,74	15,26	0,00
AMBIENTI	99,22	78,88	20,34	0,78
VOLONTARIATO	99,22	95,24	3,99	0,78
ANIMAZIONE	99,16	73,49	25,67	0,84
PULIZIA	98,58	87,52	11,06	1,42
ASSISTENZA DI BASE	98,25	69,29	28,96	1,75
INFERMIERISTICO	97,75	80,78	16,97	2,25
LAVANDERIA	93,25	74,01	19,24	6,75
MEDIA	98,96	81,73	17,23	1,04

Relativamente ai servizi meno apprezzati, rimane da valutare se questi, che in molti casi sono attivi in orari in cui abitualmente i famigliari sono assenti, soffrano di un deficit di “visibilità” (in effetti le risposte compilate sono minori rispetto agli altri servizi), oppure siano oggetto di critiche specifiche. E’ proprio a questo livello “interpretativo” che entrano in gioco i singoli indicatori riguardanti ciascun servizio, di cui risultato in tabella è solo la media.

4. Analisi risultati questionario Ospiti: valutazione

Per quanto riguarda il questionario somministrato agli Ospiti, occorre premettere che il modulo loro dedicato, pur essendo stato semplificato, ha mantenuto la possibilità di esprimere valutazioni puntuali e fornire indicazioni dettagliate per il miglioramento della qualità.

Il 14% degli Ospiti ricoverati ha compilato il questionario, che ha fornito i risultati indicati nel seguente diagramma, espresso in numero di valutazioni. Anche in questo caso, si ricorda che la mancata risposta comprende sia coloro che non erano idonei a ricevere il questionario, sia chi non ha risposto a un singolo indicatore.

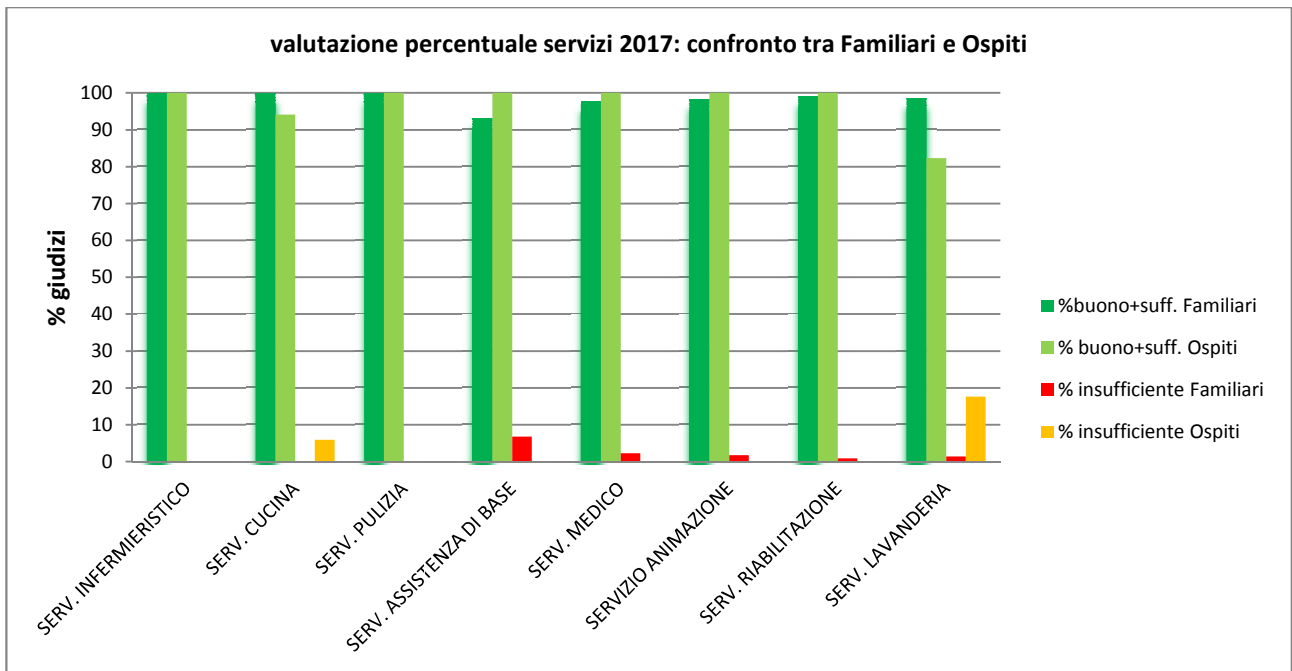


Nella tabella sottostante è illustrato il confronto tra i vari settori, espresso in percentuale di gradimento; anche qui è stata inserita la somma dei giudizi positivi (buono e sufficiente) e si è tenuto conto solamente dei giudizi espressi; vale anche qui la considerazione che la grande maggioranza degli Ospiti ricoverati non ha potuto rispondere al questionario.

Ospiti: valutazione percentuale qualità servizi 2017

SERVIZIO	Buono + sufficiente	% buono	% sufficiente	% insufficiente
RIABILITAZIONE	100,00	80,00	20,00	0,00
INFERMIERISTICO	100,00	76,47	23,53	0,00
ASSISTENZA DI BASE	100,00	75,00	25,00	0,00
ANIMAZIONE	100,00	70,59	29,41	0,00
MEDICO	100,00	70,59	29,41	0,00
CUCINA	100,00	64,71	35,29	0,00
PULIZIA	94,12	70,59	23,53	5,88
LAVANDERIA	82,35	52,94	29,41	17,65
MEDIA 2017	97,06	70,11	26,95	2,94

Infine, è possibile confrontare nel seguente grafico il parere degli Ospiti con quello dei famigliari riguardo ai servizi su cui hanno fornito ambedue un parere; si è ritenuto opportuno fare riferimento alle percentuali (e non ai numeri) dei questionari pervenuti, in modo da tenere conto della diversa numerosità delle risposte dei due gruppi.



Come si può rilevare nella valutazione della qualità offerta dalla RSA, gli Ospiti hanno dato una risposta generalmente più positiva riguardo ai servizi direttamente afferenti la loro assistenza, rispetto a quella dei familiari; discorso inverso riguarda i servizi che solo indirettamente coinvolgono gli Ospiti.