

ANALISI QUESTIONARI PER LA RILEVAZIONE DELLA QUALITA' PERCEPITA RSA CASA DI RIPOSO "CITTÀ DI CHIAVENNA" ANNO 2024

1. INFORMAZIONI GENERALI QUESTIONARIO RILEVAZIONE QUALITÀ RSA ANNO 2024

La rilevazione qualità del servizio reso dalla RSA Casa di Riposo "Città di Chiavenna" anno 2024 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".

La 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 15 febbraio al 10 marzo 2025.

Sono state consegnate complessivamente n. 117 schede, di cui:

- n. 34 Ospiti della RSA previa valutazione sanitaria sulle capacità di comprensione e risposta;
- n. 83 familiari di Ospiti RSA.

Le schede restituite sono state:

- n. 34 relative agli Ospiti (30,09% Ospiti totali; 100% schede consegnate);
- n. 65 relative ai familiari degli Ospiti (57,5% Ospiti totali; 88,5% schede consegnate).

La restituzione dei risultati è avvenuta mediante affissione all'albo dell'Ente delle tabelle riassuntive e la loro pubblicazione sul sito internet dell'Ente.

2. PREMessa ALL'ANALISI DEI RISULTATI

Occorre premettere che il questionario compilato dagli Ospiti e dai familiari 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 traumi accidentali, 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 2024, come i precedenti, non può essere considerato rappresentativo dell'opinione di tutti i 113 Ospiti e dei relativi familiari. 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 30,09% degli Ospiti ha ricevuto il questionario, perché ritenuto in grado di compilarlo seppure con aiuto, e l'ha riconsegnato. Riguardo ai famigliari, il 57,5% ha risposto all'iniziativa; non tutti i familiari hanno ricevuto i moduli, in quanto non sono stati raggiungibili nei giorni di distribuzione dei moduli. Sul totale delle risposte, prevalgono nettamente quelle dei famigliari più coinvolti, che frequentano la RSA tutti i giorni o almeno più volte 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 cognitività e/o della motilità); non obbligatorietà della risposta. 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.

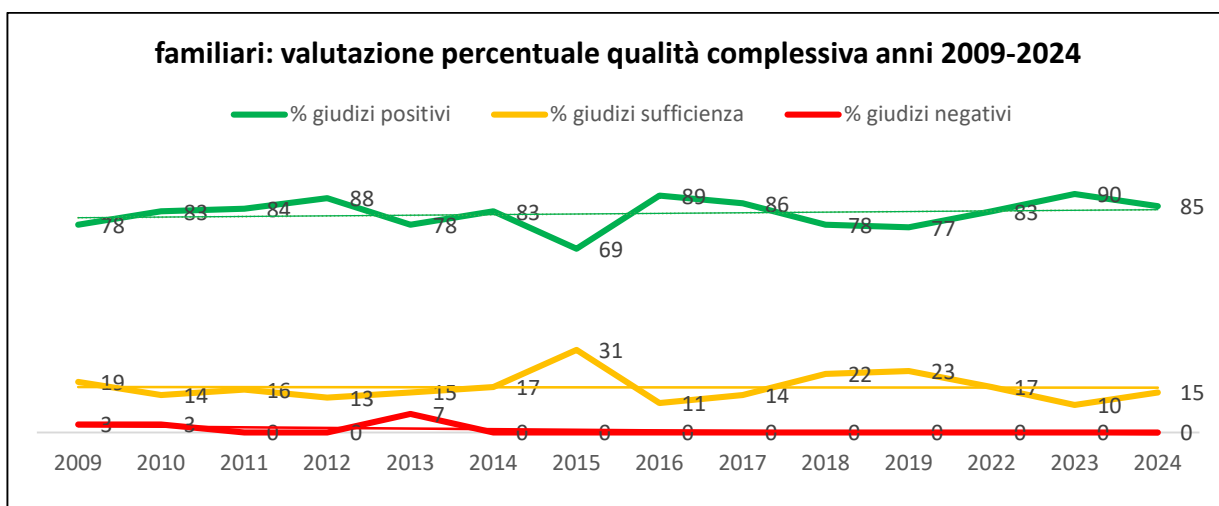
Tutte queste considerazioni non inficiano tuttavia il valore della rilevazione, che esprime con chiarezza il parere di quanti sono stati coinvolti e hanno deciso di rispondere. In particolare la presente rilevazione può fornire almeno due informazioni importanti.

- 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 giudizi negativi; tali settori saranno 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 l’eventuale problema manifestato nei questionari.

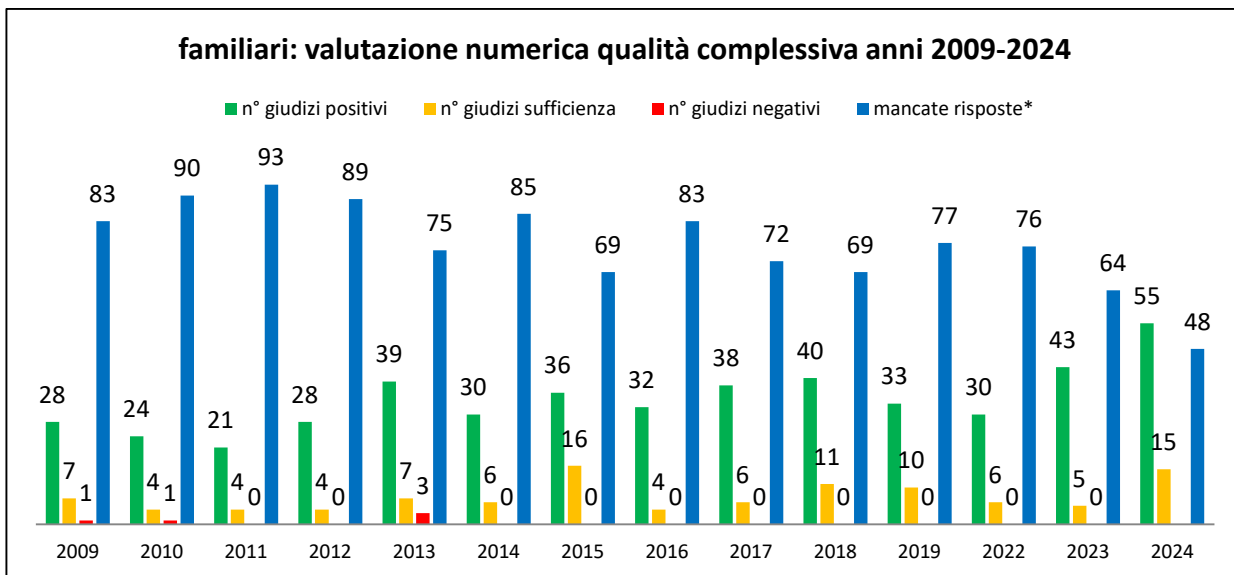
3. ANALISI DEI RISULTATI QUESTIONARIO FAMILIARI

- I. Riguardo al punto “A” del paragrafo 2 (entità dei giudizi favorevoli e di quelli sfavorevoli, calcolata sull’apposita voce riassuntiva generale posta alla fine del questionario), occorre sottolineare che il rapporto tra la percentuale delle risposte positive e delle risposte negative nel periodo considerato, è sempre fortemente a favore delle prime, come indicato dal grafico sottostante. Anche l’andamento dei giudizi intermedi (qualità sufficiente – linea oca) mostrano un andamento omogeneo negli anni.

Come dimostrato dalle “linee di tendenza” (rette blu che intersecano le tre linee del grafico), le risultanze 2024 dei tre giudizi (positivo, sufficiente, negativo), sono perfettamente coerenti con la media degli anni precedenti.

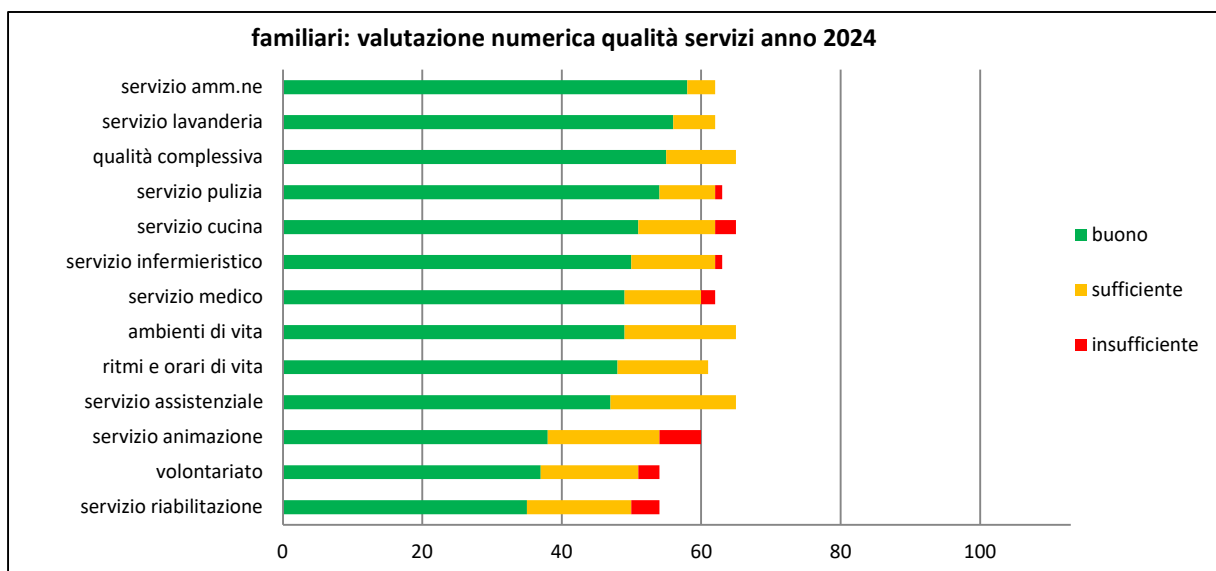


Anche un'analisi numerica, che oltre ai questionari riconsegnati tenga conto di quelli non restituiti, conferma la grande prevalenza dei giudizi positivi e la residualità di quelli negativi, come indicato nel diagramma a barre verticali sottostante. Anche in questo caso si è fatto riferimento alla voce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



**irreperibilità alla consegna dei moduli o loro mancata restituzione (non interessati, ritardatari, ecc.)*

II. Per quanto riguarda la valutazione di ogni specifica attività gestita dalla RSA nel 2024, di cui al punto "A" del paragrafo 2, i valori indicati nel successivo diagramma a barre orizzontali rappresentano il numero di valutazioni espresse dai familiari per ogni singolo servizio (poiché nelle schede sono presenti più indicatori per ogni servizio, sono stati riportati i risultati dell'indicatore qualitativamente più importante tra quelli presenti per ogni servizio); si deve precisare che non tutti i familiari che hanno restituito le schede hanno risposto a tutti gli indicatori presenti nelle schede stesse: pertanto il numero di valutazioni può cambiare a seconda del servizio considerato e può essere inferiore al numero totale di schede restituite.



Nella tabella sottostante sono illustrate le valutazioni espresse per ciascun servizio, indicate questa volta in valori percentuali. Anche in questo caso 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 positivi (buono).

familiari: valutazione percentuale qualità servizi 2024

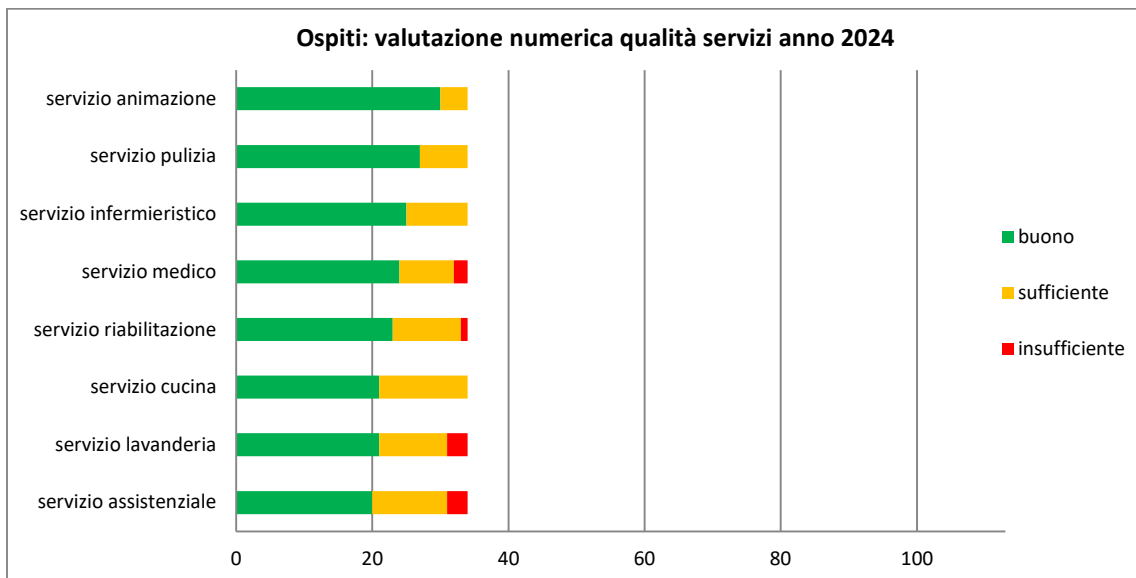
SERVIZIO	% buono	% sufficiente	%insufficiente
AMMINISTRAZIONE	93,55	6,45	0,00
LAVANDERIA	90,32	9,68	0,00
PULIZIA	85,71	12,70	1,59
QUALITA' COMPLESSIVA	84,62	15,38	0,00
INFERMIERISTICO	79,37	19,05	1,59
MEDICO	79,03	17,74	3,23
RITMI E ORARI DI VITA	78,69	21,31	0,00
CUCINA	78,46	16,92	4,62
AMBIENTI	75,38	24,62	0,00
ASSISTENZA DI BASE	72,31	27,69	0,00
VOLONTARIATO	68,52	25,93	5,56
RIABILITAZIONE	64,81	27,78	7,41
ANIMAZIONE	63,33	26,67	10,00
MEDIA	78,01	19,38	2,61

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. È 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 32,74% degli Ospiti ricoverati ha compilato il questionario, i cui risultati sono illustrati 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 la valutazione dei vari settori, espressa in percentuale; 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 più della metà degli Ospiti ricoverati non era in grado di rispondere al questionario.

Ospiti: valutazione percentuale qualità servizi 2024

SERVIZIO	% buono	% sufficiente	% insufficiente
ANIMAZIONE	88,24	11,76	0,00
PULIZIA	79,41	20,59	0,00
INFERMIERISTICO	73,53	26,47	0,00
MEDICO	70,59	23,53	5,88
RIABILITAZIONE	67,65	29,41	2,94
LAVANDERIA	61,76	29,41	8,82
CUCINA	61,76	38,24	0,00
ASSISTENZA DI BASE	58,82	32,35	8,82
MEDIA	70,22	26,47	3,31

Infine si ritiene utile confrontare nel seguente grafico il parere degli Ospiti con quello dei famigliari riguardo ai servizi su cui entrambi i soggetti hanno fornito un parere; si è fatto riferimento alle percentuali (e non ai numeri) delle valutazioni pervenute, in modo da tenere conto della diversa numerosità delle risposte tra i due gruppi di soggetti valutatori (65 parenti e 34 Ospiti).

