



**ANALISI DEI DATI
DEL QUESTIONARIO DI GRADIMENTO
DEL SERVIZIO HOSPICE
"SAN CRISTOFORO" E DEL "LIBRO"
COLLOCATO ALL'INGRESSO DEL
REPARTO**

**ANNO 2020- 2021
PRIMO SEMESTRE 2022**

Cologna Veneta 11/07/2022

	Funzione	Firma
Preparazione	Direttore	Dott.ssa Federica Boscaro
	Assistente Sociale	Valeria Gasparato
Verifica	RGQ in assenza del titolare	Dott.ssa Boscaro Federica
Approvazione	Direttore	Dott.ssa Boscaro Federica

Così come ideato, il Questionario permette un'analisi descrittiva (qualitativa e quantitativa) dei livelli di gradimento relativi al funzionamento e all'organizzazione dell'Hospice.

Si è scelto di adottare per le domande uno stile semplice e chiaro, per consentire:

1. una compilazione anche immediata;
2. di fornire eventuali chiarimenti sui quesiti;
3. di ottenere la partecipazione anche di persone anziane che non utilizzano internet o, in generale, gli strumenti informatici.

Inoltre è stato garantito l'anonimato così da rendere più autentiche le risposte.

Il Questionario, in forma cartacea, viene consegnato al familiare al momento dell'ingresso del paziente. Tuttavia, pur mostrando apprezzamento nei confronti dell'iniziativa, la restituzione dello stesso è avvenuta solo in rari casi.

E ciò non solo in considerazione delle restrizioni delle visite in reparto da parte dei familiari causa Covid, ma soprattutto in relazione alla tipologia dell'utenza accolta in Hospice.

L'aspetto della terminalità non facilita di certo la raccolta dati sul grado di soddisfazione rispetto alla struttura.

Infatti il numero dei Questionari compilati e restituiti è stato nettamente inferiore all'utenza entrata in Hospice e, conseguentemente, si è rivelato un mezzo poco adeguato per consentire l'analisi del grado di soddisfazione e, quindi, non considerabile come dato utile per la rilevazione della qualità del servizio.

A tale scopo, più rappresentativi appaiono invece i riscontri, che si allegano, rilasciati sotto forma di note e pensieri liberi scritti dai familiari sul libro presente in reparto e lasciato a disposizione di ospiti e parenti.

Non essendo veicolati o influenzati da domande precise, tali pensieri espongono con chiarezza i vissuti di ospiti e familiari all'interno dell'Hospice.

Dalle considerazioni fin qui evidenziate, emerge che i mezzi di comunicazione più efficaci per raggiungere la soddisfazione dell'utenza sono quelli riconducibili al rapporto diretto tra utenti e personale a discapito di quelli virtuali.

La rilevazione dati che segue, seppur esigua, riguarda l'arco temporale di anni 3 a partire dal secondo semestre 2019 fino al primo semestre 2022

ANNI 2019 (secondo semestre) – 2020 – 2021 – 2022 (primo semestre)

Su un totale di 297 Questionari distribuiti, sono stati raccolti n. 7 Questionari compilati.
Percentuale di compilazione dei Questionari: 2%

Il soggetto compilatore è stato:

- Un familiare casi n. 21 con età media 61 anni

con una scolarità prevalente di : scuola media inferiore.

I Giudizi espressi in totale sono stati n. 76, i non espressi sono n. 0.
Percentuale di risposta 100%

I giudizi espressi relativamente ai vari servizi offerti sono stati i seguenti:

- Non Soddisfatto n. 15 - 20%
- Poco soddisfacente n. 4 - 5%
- Soddisfacente n. 15 - 20%
- Molto Soddisfacente n. 42 - 55%

La prevalenza di giudizio “Molto Soddisfacente” è attribuito :

- All’Assistenza medica
- Al servizio fornito dagli Infermieri Professionali
- All’aspetto Ristorazione al pari con Cortesia/disponibilità

Non si registrano note negative.