



ESITI DEL GRADIMENTO DEI SERVIZI  
SEMIRESIDENZIALI E RESIDENZIALI DI ASP  
2023

# CUSTOMER SATISFACTION 2023

## PREMESSA

Il documento presenta i risultati di un'azione di verifica e valutazione su servizi e interventi offerti da ASP agli:

- Utenti del Centro diurno "Le storie" che costituisce un punto della rete dei servizi previsto dalla Regione Emilia-Romagna in favore della popolazione anziana colpita da disturbi del comportamento (alterazione sonno/veglia, aggressività, wandering, affaccendamento, ecc.) o cognitivi, legati alla memoria, al disorientamento;
- Utenti del Nucleo "Speciale Temporaneo" dedicato alle Demenze inserito nella rete dei servizi rivolti alla popolazione affetta da demenza. Accoglie persone con patologie dementigene (Alzheimer, demenza mista, etc.) nelle fasi in cui il disturbo mnesico è associato a disturbi del comportamento e/o dell'affettività che richiedono trattamenti di carattere riabilitativo, riorientamento e tutela personale in ambiente "protesico".
- Utenti del Nucleo ad Alta intensità assistenziale (NAIA), servizio sociosanitario residenziale destinato ad accogliere, temporaneamente o permanentemente, anziani non autosufficienti di grado medio ed elevato, che non necessitano di specifiche prestazioni ospedaliere.

Affrontare il tema della qualità percepita nei servizi residenziali o semi-residenziali per anziani significa ragionare sostanzialmente sulla qualità di vita e non solo di specifica qualità dell'assistenza e rilevazione della soddisfazione di singole prestazioni.

In particolare, l'assistenza all'anziano affetto da demenza o gravemente non autosufficiente pone problemi di grande complessità e richiede risposte articolate, non solo specifiche per le esigenze della persona affetta dalla patologia, ma anche per i molteplici bisogni di chi, generalmente un familiare, si dedica alla sua assistenza, svolgendo il ruolo di caregiver. Questi sviluppa frequentemente una condizione di stress, sia sul piano fisico che emotivo, legata al compito di assistenza e sorveglianza continuativa e, soprattutto, alla difficoltà nell'affrontare i sintomi comportamentali della persona ammalata. È noto che lo stress assistenziale dei caregiver costituisca uno dei principali fattori di rischio di istituzionalizzazione in particolare degli anziani affetti da demenza e che, a sua volta, tale stress è causato prevalentemente dalla presenza dei sintomi psicologici e comportamentali.

La finalità dell'indagine è assicurare un elevato standard qualitativo dei servizi e delle strutture e regolare i rapporti tra committenti pubblici e soggetti produttori.

La raccolta delle informazioni è stata svolta secondo il Regolamento UE 2016/679 e Linee guida in tema di trattamento dei dati per lo svolgimento di indagini di Customer Satisfaction in ambito sanitario, emanate dal Garante per la protezione dei dati personali, il 5 maggio 2011 e pubblicate sulla Gazzetta Ufficiale n. 120 del 25 maggio 2011.

## OBIETTIVI

L'ascolto rappresenta per ASP una modalità permanente della propria azione pubblica.

Un documento dell'OCSE (Organizzazione per la Cooperazione e lo Sviluppo Economico) del Luglio 2000 distingue la consultazione, intesa come attività di ascolto dei cittadini che offrono all'amministrazione un ritorno di informazione su un tema definito dalla stessa amministrazione e sul quale si presuppone vi sia stata una adeguata attività informativa, dalla partecipazione, intesa come relazione di partenariato attivo dei cittadini impegnati nel processo decisionale concernente le politiche pubbliche.

In Italia il concetto di qualità dei servizi e di customer satisfaction è stato introdotto normativamente in epoca relativamente recente ma, anche prima che il tema fosse introdotto con D.Lgs. 150/2009, già nell'indagine sullo stato di attuazione della direttiva del Ministro per la Funzione pubblica del 24 marzo 2004 sulle rilevazioni della qualità dei servizi percepita dagli utenti, si riteneva *che "Fare customer satisfaction - ascoltare i cittadini, assume sempre maggiore rilevanza per governare le politiche in modo più efficace ed efficiente e per renderle più partecipate e "democratiche", senza contare, poi, che se il cittadino si sente ascoltato - tende a riporre maggiore fiducia nelle istituzioni. D'altra parte, l'incessante sforzo di modernizzazione della Pubblica Amministrazione italiana considera proprio il coinvolgimento dei cittadini un elemento strategico per il successo e il consolidamento delle riforme."*

Successivamente, con il D.Lgs. 150/2009 (Art. 19-bis - Partecipazione dei cittadini e degli altri utenti finali) ci si è preoccupati di favorire la partecipazione e collaborazione dei destinatari dei servizi, coinvolgendoli direttamente nel processo di misurazione delle performance organizzative, anche attraverso sistemi di rilevazione del grado di soddisfazione messi a disposizione delle pubbliche amministrazioni. Un ulteriore intervento normativo ha nuovamente evidenziato la necessità del presidio della qualità dei servizi erogati dagli enti locali. Infatti, la Legge n. 213 del 2012, integrando il D.Lgs. n. 267/2000, ha attribuito espressamente al sistema di controllo interno il compito di *"garantire il controllo della qualità dei servizi erogati, sia direttamente, sia mediante organismi gestionali esterni, con l'impiego di metodologie dirette a misurare la soddisfazione degli utenti esterni e interni dell'ente."*

In questa partecipazione attiva il cittadino gioca un ruolo propositivo in termini di temi e possibili opzioni sulle politiche pubbliche, ne orienta il dialogo, ferma restando la responsabilità della decisione finale che resta comunque in capo al governo dell'amministrazione.

La ricerca ha verificato gli elementi chiave del percorso di assistenza, in particolare: i livelli di gradimento riguardo ad elementi di comfort ambientale, ai pasti, nonché della relazione con gli operatori; i livelli di coinvolgimento dei familiari nella condivisione del piano di assistenza individualizzato; l'individuazione di eventuali richieste non accolte dal servizio o di elementi critici diversi. L'indagine ha pertanto permesso, da un lato di raccogliere la soddisfazione dei familiari rispetto alla qualità del percorso assistenziale, dall'altro, di evidenziare punti critici e possibilità di miglioramento.

## L'UNIVERSO DI RIFERIMENTO E LA STRUTTURA DELLA RILEVAZIONE

La rilevazione ha coinvolto complessivamente i familiari/tutori/amministratori di sostegno delle persone ospitate per un totale di 82 potenziali risponditori. Hanno risposto al questionario 30 familiari pari al 37% del totale. Nello specifico:

**Centro diurno Le Storie:** 18 familiari su 24 pari al 75%;

**Nucleo "Speciale Temporaneo":** 2 familiari su 14 pari al 14,28%;

**Nucleo AIA:** 10 familiari su 44 pari al 23%.

Il questionario strutturato composto da domande chiuse, semichiose (con modalità di risposta precodificate e una voce ("altro") per eventuali integrazioni) ed alcune aperte è stato consegnato al domicilio dei familiari degli utenti del Centro diurno e consegnato ai familiari/tutori/amministratori di sostegno delle persone dei nuclei residenziali (avvisati tramite mail o telefonata) da parte del Personale di Portineria di ASP nel mese di novembre. La riconsegna è avvenuta entro il 28 dello stesso mese in un'urna messa a disposizione sempre presso la Portineria.

Per misurare l'intensità della soddisfazione, si è utilizzata una scala da 1 a 5.

# I RISULTATI EMERSI

## CENTRO DIURNO

Tabella 1 – Rispondenti per grado di parentela

Chi risponde al questionario?	N
Coniuge	4
Figlio	14
<b>TOTALE</b>	<b>18</b>

### L'utente del servizio

L'intervista si concentra ora sul capire alcuni aspetti relativi alle persone ospiti del centro diurno. Il campione maschile e femminile di chi usufruisce del Centro diurno è sovrapponibile (come si può evincere dalla tabella 2). Il 77,78% ha un'età superiore ai 75 anni che sommato a chi ha tra i 65 ed i 75 anni (11,11%) da un 88,89%.

Colpisce un basso titolo di studio posseduto dal 77,78% dei frequentanti il Centro diurno (contando fino al diploma di scuola media inferiore). Il 50% ha conseguito la sola licenza elementare.

Tabella 2 – Dati relativi a chi usufruisce del servizio

Dati relativi a chi usufruisce del servizio	N	%
<b>SESSO</b>		
Maschi	8	55,56%
Femmine	10	44,44%
	18	100%
<b>ETA'</b>		
< 65	2	11,11%
65-75	2	11,11%
>75	14	77,78%
	18	100%
<b>TITOLO DI STUDIO</b>		
Nessuno	1	5,56%
Elementare	9	50,00%
Media inf.	4	22,22%
Media sup/diploma	4	22,22%
Laurea e post laurea	0	00,00%
	18	100%

### **Periodo di permanenza nel CD degli ospiti, tipologia di convivenza e numero giornate di frequentazione**

Gli ospiti coinvolti nella rilevazione per il tramite dei loro familiari frequentano il centro in buona parte da più di un anno (38,89%) ed il 27,78% da più di 6 mesi. Inoltre, 6 persone su 17 (pari al 33,33%) frequentano il centro diurno per tutti i giorni di apertura (vedi tabella 8) e 14 su 16 (pari al 77,78%) per tutta la giornata (vedi tabella 9). Pertanto, riteniamo che le risposte fornite siano di persone "competenti" e non dettate da un'impressione derivata da un impatto iniziale.

*Tabella 3 – Periodo di permanenza nel CD*

	N	%
Meno di 6 mesi	5	27,78%
Tra 6 mesi e 1 anno	5	27,78%
Più di 12 mesi	7	38,89%
	17	100%

*Tabella 4 – Tipologia di convivenza prima dell'ingresso al CD*

	N	%
Solo	3	16,67%
Familiare	13	72,22%
Badante	1	5,56%
Altro	1	5,56%
	18	100%

*Tabella 6 - Tipologia di convivenza al momento della somministrazione*

	N	%
Solo	3	16,67%
Familiare	13	72,22%
Badante	1	5,56%
Altro	1	5,56%
	18	100%

*Tabella 7 – Utilizzo altri servizi proposti dall'ASP*

	N	%
Assistenza domiciliare	0	0,00%
Pasti a domicilio	0	0,00%
Telesoccorso	0	0,00%
Contributo economico/assegno cura	2	11,11%

Supporto psicologico	0	0,00%
Altro	1	5,56%
	3	

*Tabella 8 - Giorni di frequentazione del centro*

	N	%
Un giorno	1	5,56%
Due giorni	5	27,78%
Tre giorni	4	22,22%
Quattro giorni	1	5,56%
Cinque giorni	6	33,33%
	17	88,89%

*Tabella 9 - In quale fascia giornaliera*

	N	%
Dal mattino al pomeriggio	14	77,78%
Solo il mattino	2	11,11%
Solo il pomeriggio	0	0,00 %
	16	88,89%

### **Come si è conosciuto il nucleo**

*Tabella 10 – Tipologia di accesso al nucleo*

Mediante visite geriatriche e indirizzato dagli stessi medici geriatri
Infermiere di famiglia
Consigliato da un'amica, avendo la mamma ospite al centro diurno
Medico curante
Mi sono informata personalmente
Ne sono venuta a conoscenza attraverso "il Caffè della memoria" del Comune di Ferrara

Ci è stato suggerito dalla Dott.ssa che la seguiva della neurologia ospedale S. Anna Ferrara
Tramite Assistente sociale e la Dottoressa Gragnaniello
Consigliato da una mia amica, contattato il servizio sociale per l'inserimento.
Sportello caregiver
Internet, passa parola
Articolo su quotidiano
Attraverso reparto neurologia dell'ospedale di Cona. Neurologa e psicologa ci hanno riferito dell'esistenza del servizio del Centro Diurno
Ne sono venuta a conoscenza tramite centro AMA
Tramite una collega di lavoro della figlia
Il figlio lavora nella sanità pubblica
Parlando con conoscenti che avevano familiari con le problematiche del papà.
Sono venuta a conoscenza dell'esistenza di questo genere di servizi dall'assistente sociale, la quale poi mi ha guidato per l'accesso a quello di ASP

### La qualità dell'assistenza per i familiari

Il questionario somministrato ai familiari ha cercato di indagare molteplici aspetti che compongono la qualità complessiva, ovvero le modalità di accoglienza, il comfort alberghiero (igiene, qualità del cibo, trasporti...) la relazione con gli operatori, il livello di coinvolgimento (percepito e desiderato), eventuali lamentele e suggerimenti per il miglioramento del servizio.

Tabella 11 - Chi usufruisce del servizio trasporti

	N	%
Si	9	50%
No	8	44,44%
	17	

Tabella 12 – Qualità servizio trasporti

	N	%
Molto insoddisfatto	3	16,67%
Insoddisfatto	0	0,00%
Non del tutto soddisfatto	1	5,56%
Soddisfatto	4	22,22%
Molto soddisfatto	7	38,89%
	15	83,34%

*Tabella 13 – Qualità dell'ambiente del Centro diurno (igiene, arredamento, spazi e attrezzature a disposizione)*

	<b>N</b>	<b>%</b>
Molto insoddisfatto	4	22,22%
Insoddisfatto	0	0%
Non del tutto soddisfatto	4	22,22%
Soddisfatto	5	27,77%
Molto soddisfatto	5	27,77%
	18	100%

Il 55,54% si colloca tra soddisfatto e molto soddisfatto.

*Tabella 14 – Varietà dei cibi*

	<b>N</b>	<b>%</b>
Insufficiente	0	0%
Sufficiente	1	5,56%
Discreta	3	16,67%
Buona	8	44,44%
Ottima	3	16,67%
	15	83,34%

Il 78,78% pone la varietà dei cibi tra discreta ed ottima.

*Tabella 15 – Qualità dei cibi*

	<b>N</b>	<b>%</b>
Insufficiente	0	0%
Sufficiente	2	11,11 %
Discreta	2	11,11%
Buona	7	38,89%
Ottima	3	16,67%
	14	77,98%

Il 66,67% pone la quantità dei cibi tra discreta ed ottima.

*Tabella 16 - Quantità dei cibi*

	<b>N</b>	<b>%</b>
Insufficiente	0	0%
Sufficiente	1	5,56%
Discreta	2	11,11%
Buona	9	50,00%
Ottima	3	16,67%
	15	83,34%

Il 77,78% pone la quantità dei cibi tra discreta ed ottima. Alcuni familiari non hanno fornito risposta dichiarando non essere non in grado di giudicare.

*Tabella 17 – Relazione tra familiari e personale*

	<b>N</b>	<b>%</b>
Insufficiente	0	0%
Sufficiente	0	0%
Discreta	0	0%
Buona	6	33,33%
Ottima	12	66,67%
	18	100%

Il 100% degli intervistati colloca la relazione instaurata con il Personale tra buono ed ottimo.

*Tabella 18 – Relazione tra ospite e personale*

	<b>N</b>	<b>%</b>
Insufficiente	0	0%
Sufficiente	0	0%
Discreta	0	0%
Buona	6	33,33%
Ottima	12	66,67%
	18	100%

Il 100% degli intervistati colloca la relazione instaurata dal proprio familiare con il Personale tra buono ed ottimo.

*Tabella 19 – Sostegno ed aiuto dal personale nell'affrontare la malattia del familiare*

	<b>N</b>	<b>%</b>
Si	11	61,11%
No	0	0%
In parte	5	27,78%
	16	88,89%

*Tabella 20 – Coinvolgimento da parte del personale nel PAI*

	<b>N</b>	<b>%</b>
Si	10	55,56%
No	2	11,11%
In parte	6	33,33%
	18	100%

L'88,89% dei familiari si sente comunque coinvolto.

*Tabella 21 – Vorrebbe essere più coinvolto*

	<b>N</b>	<b>%</b>
Si	6	33,33%
No	1	5,56%
	7	100%

## Cambiamenti della persona ospitata nel Centro diurno

Tabella 22 –Cambiamenti nell'umore

	N	%
Per nulla	2	11,11%
Un po'	7	38,89%
Abbastanza	4	22,22%
Molto	2	11,11%
Moltissimo	2	11,11%
	17	94,44%

Il 44,44% ha verificato un cambiamento dell'umore tra abbastanza e moltissimo.

Tabella 23 –Cambiamenti nel comportamento

	N	%
Per nulla	2	11,11%
Un po'	8	44,44%
Abbastanza	4	22,22%
Molto	2	11,11%
Moltissimo	2	11,11%
	18	100,00%

Il 44,44% ha verificato un cambiamento del comportamento tra abbastanza e moltissimo.

Tabella 24 –Cambiamenti nelle abilità motorie/manuali

	N	%
Per nulla	3	16,67%
Un po'	9	50,00%
Abbastanza	4	22,22%
Molto	1	5,66%
Moltissimo	0	00,00%
	17	94,55%

Tabella 25 –Cambiamenti nelle capacità cognitive

	N	%
Per nulla	3	16,67%
Un po'	9	50,00%
Abbastanza	3	16,67%
Molto	1	5,66%
Moltissimo	0	00,00%
	16	89,00%

### **Da quando l'ospite frequenta il Centro diurno come è cambiata la qualità della sua vita (intervistato)**

Per i familiari, all'esperienza drammatica di avere un congiunto trasformato dalla malattia, nella personalità e nei comportamenti, si aggiunge la valutazione spesso negativa della propria capacità di assisterlo all'interno della famiglia. Accade ancora che al Centro Diurno i familiari arrivino non solo provati e affaticati da una gravosa gestione al domicilio, spesso a carico di una sola persona, ma anche sguarniti di una sufficiente conoscenza della patologia, delle manifestazioni sintomatiche e degli accorgimenti terapeutici e assistenziali idonei ad affrontarla. Anche nelle situazioni in cui la conoscenza della malattia non è particolarmente lacunosa, spesso essa rimane su un piano razionale perché mancante di quella accettazione piena, espressione di una consapevolezza reale, per la quale occorre percorrere una strada di elaborazioni continue di lutti derivanti dalle perdite progressive del malato, nella sua identità di persona in relazione con il mondo e nelle autonomie. "Fare il caregiver" è sicuramente un lavoro che occupa molto più del tempo pieno tradizionale, con le prevedibili conseguenze su tutti gli aspetti della vita, soprattutto nel caso che il caregiver sia un familiare. Tra gli obiettivi che ci poniamo vi è anche la realizzazione di adeguati interventi di supporto ai famigliari per raggiungere:

- riduzione dello stress;
- promozione del benessere psichico;
- mantenimento della salute fisica;
- miglioramento delle relazioni sociali;
- acquisizione di maggiori conoscenze sulla malattia.

*Tabella 26 A – Da quando il suo Familiare è inserito nel Centro la qualità della Sua vita ha subito dei cambiamenti. Ha più tempo per prendersi cura di sé*

	<b>N</b>	<b>%</b>
Per nulla	1	5,56%
Un po'	6	33,33%
Abbastanza	5	27,78%
Molto	6	33,33%
Moltissimo	0	00,00%
	18	100,00%

Il 44,44% ha più tempo per prendersi cura di sé tra abbastanza e molto.

*Tabella 26 B – Da quando il suo Familiare è inserito nel Centro la qualità della Sua vita ha subito dei cambiamenti. È più sereno*

	<b>N</b>	<b>%</b>
Per nulla	1	5,56%
Un po'	2	11,11%
Abbastanza	9	50,00%
Molto	5	27,78 %
Moltissimo	1	5,56%
	18	100,00%

L'83,34% è più sereno tra abbastanza e moltissimo.

Tabella 26 C – Da quando il suo Familiare è inserito nel Centro la qualità della Sua vita ha subito dei cambiamenti. È meno affaticato

	N	%
Per nulla	0	00,00%
Un po'	2	44,44%
Abbastanza	9	38,89%
Molto	5	11,11 %
Moltissimo	1	5,56%
	17	100,00%

Il 55,56 % è meno affaticato tra abbastanza e moltissimo.

Tabella 27- Riceve dal Personale le informazioni che desidera

	N	%
Mai	0	00,00%
Raramente	0	00,00%
Occasionalmente	8	44,44%
Spesso	1	5,56%
Sempre	9	50,00%
	18	100,00%

Tabella 28- Come valuta nel complesso questa esperienza

	N	%
Molto insoddisfacente	1	5,56%
Insoddisfacente	0	00,00%
Non del tutto soddisfacente	1	5,56%
Soddisfacente	7	38,88%
Molto soddisfacente	9	50,00%
	18	100,00%

L'88,88% valuta l'esperienza tra soddisfacente e molto soddisfacente.

### Osservazioni, proposte e note

Il questionario si conclude con uno spazio aperto ad osservazioni e suggerimenti.

Tabella 29 – Cosa i familiari apprezzano di più del servizio

La prontezza di aiuto nel momento del bisogno dell'ospite
Cortesìa, familiarità professionalità
La gentilezza e la disponibilità del personale verso gli ospiti. Mi sento tranquilla sapendo la bravura del Personale.
Rapporto creatosi con gli operatori
La cura e i modi degli operatori verso mia mamma
La cortesia e la disponibilità
La disponibilità del personale, l'attenzione ai

pazienti
Apprezzo la socializzazione, le attività ricreative, l'attenzione all'alimentazione, la lettura dei giornali, l'assistenza sanitaria
L'accoglienza degli operatori
Una grande risorsa per l'aiuto alla famiglia, grande professionalità, competenze
Tenere il frequentatore impegnato ed attivo
Gli orari di apertura del Centro. - La continuità del personale adibito all'assistenza degli ospiti, che attraverso una presenza quotidiana sono così in grado di segnalare alla famiglia ogni anomalia. - La professionalità degli operatori al lavoro molto elevata ed adeguata alla tipologia di malattia dei nostri familiari. Per quanto mi riguarda posso così beneficiare di una migliore tranquillità psicologica.
La soddisfazione di mamma nel voler frequentare il centro, un ambiente familiare dove si sente apprezzata e coinvolta
Tutto
La disponibilità del personale, l'educazione e la professionalità.
La gentilezza del personale e per quel po' che so, la varietà delle attività che vengono eseguite.
La cordialità del personale, il modo con cui si prendono cura degli ospiti e la struttura

*Tabella 30 – Suggestimenti*

Credo che siano molto importanti esercizi di attività motoria, stimolazioni oltre la loro volontà, per quanto possibile. Coinvolgimento in musica, canti.
Da implementare il servizio.
La mamma si muove poco e a casa per niente perché non mi dà retta. Magari con loro sicuramente si muoverebbe di più
Forse dare il servizio anche il sabato
Ritengo che il servizio offerto dal centro sia buono. Sarebbe utile che le assistenti sociali fossero più efficienti e presenti nelle necessità dei familiari.
Attività motoria dinamica
Il servizio è ottimo. L'unica pecca è il servizio trasporto. Non sempre c'è chi abita al di fuori della città. I familiari si devono fare carico di portare l'anziano
Vorrei avere più informazioni sul pranzo, le attività svolte, magari con un resoconto settimanale via e-

mail.
Non sento di avere le adeguate conoscenze, anche degli altri ospiti oltre mio marito, per suggerire attività possibili. Un aspetto che ho colto osservando il decorso della malattia è la necessità di coinvolgerla in gruppi contenuti perché nel gruppo troppo rumoroso tende a perdere concentrazione.
Le attività svolte sono molteplici, non saprei che cosa suggerire. Ne approfitto per ringraziare il personale che quotidianamente si prende cura della mamma
Nulla da modificare
Non conosco bene le attività che vengono svolte. Ho avuto poche occasioni di parlare con il personale
Per il trasporto non è disponibile in entrambe le giornate. Mi piacerebbe ci fossero

La maggioranza delle risposte ci propone un apprezzamento globale del servizio. Tra gli elementi meno graditi troviamo il servizio trasporti (due indicazioni). Inoltre, si propone una maggiore apertura del servizio (anche sabato e domenica). Si richiede anche una maggiore attività riabilitativa e fisica.

## NUCLEO SPECIALE PER LA CURA E L'ASSISTENZA DELLE PERSONE AFFETTE DA DEMENZA

Tabella 1 – Rispondenti per grado di parentela

Chi risponde al questionario?	N
Figlio	1
Marito	1
TOTALE	2

L'utente del servizio

Tabella 2 – Dati relativi a chi usufruisce del servizio

Dati relativi a chi usufruisce del servizio	N	%
<b>SESSO</b>		
Maschi	1	50,00%
Femmine	1	50,00%
	2	100%
<b>ETA'</b>		
< 65	0	00,00%
65-75	1	50,00%
>75	1	50,00%
	2	100%
<b>TITOLO DI STUDIO</b>		
Nessuno	0	00,00%
Elementare	0	00,00%
Media inf.	1	50,00%
Media sup/diploma	1	50,00%
Laurea e post laurea	0	00,00%
	2	100%

Periodo di permanenza in struttura degli ospiti e tipologia di convivenza prima dell'ingresso

Il nucleo speciale è un nucleo temporaneo per la cura di persone affette da demenza con disturbi comportamentali. La dimissione dal nucleo non viene vincolata ad un tempo pre-ordinato, ma è subordinata al raggiungimento degli obiettivi riabilitativi in ordine alla problematica comportamentale o alla verifica del decadere delle condizioni che hanno determinato il ricovero della persona.

Tabella 3 – Periodo di permanenza nel Nucleo

	N	%
Meno di 6 mesi	1	50,00%
Tra 6 mesi e 1 anno	0	00,00%
Più di 12 mesi	1	50,00%
	2	100%

Tabella 4 – Tipologia di convivenza prima dell'ingresso al Nucleo

	N	%
Solo	0	00,00%
Familiare	2	100,00%
Badante	0	00,00%
Altro	0	00,00%
	2	100%

La qualità dell'assistenza per i familiari

Il questionario somministrato ai familiari ha cercato di indagare molteplici aspetti che compongono la qualità complessiva, ovvero le modalità di accoglienza, il comfort alberghiero (igiene, qualità del cibo...) la relazione con gli operatori, il livello di coinvolgimento (percepito e desiderato), eventuali lamentele e suggerimenti per il miglioramento del servizio.

Tabella 5 – Qualità dell'ambiente del Nucleo (igiene, arredamento, spazi e attrezzature a disposizione)

	N	%
Molto insoddisfatto	0	00,00%
Insoddisfatto	0	00,00%
Non del tutto soddisfatto	0	00,00%
Soddisfatto	0	00,00%
Molto soddisfatto	2	100,00%
	2	100%

Tabella 6 – Varietà dei cibi

	N	%
Insufficiente	0	00,00%
Sufficiente	0	00,00%
Discreta	1	50,00%
Buona	0	00,00%
Ottima	1	50,00%
	2	100,00%

Il 100,00% pone la varietà dei cibi tra discreta ed ottima.

Tabella 7 – Qualità dei cibi

	N	%
Insufficiente	0	00,00%
Sufficiente	0	00,00%
Discreta	0	00,00%
Buona	1	50,00%
Ottima	1	50,00%
	2	100,00%

Il 100,00% pone la quantità dei cibi tra buona ed ottima

Tabella 8 - *Quantità dei cibi*

	N	%
Insufficiente	0	0%
Sufficiente	0	00,00%
Discreta	0	00,00%
Buona	1	50,00%
Ottima	1	50,00%
	2	100,00%

Il 100,00% pone la quantità dei cibi tra buona ed ottima.

Tabella 9 – *Relazione tra familiari e personale*

	N	%
Insufficiente	0	0%
Sufficiente	0	00,00%
Discreta	0	00,00%
Buona	1	50,00%
Ottima	1	50,00%
	2	100,00%

Il 100% degli intervistati colloca la relazione instaurata con il Personale tra buono ed ottimo.

Tabella 10 – *Si sente sostenuto ed aiutato dal personale nell'affrontare la malattia del suo Familiare*

	N	%
Si	2	100,00%
No	0	0%
In parte	0	00,00%
	2	100,00%

Il 100% degli intervistati si sente sostenuto nell'affrontare la malattia.

Tabella 11 – *Coinvolgimento da parte del personale nel PAI*

	N	%
Si	2	100,00%
No	0	00,00%
In parte	0	00,00%
	2	100,00%

Il 100,00% dei familiari si sente coinvolto.

### **Cambiamenti della persona ospitata nel nucleo**

Tabella 12 – *Cambiamenti nell'umore*

	N	%
Per nulla	0	00,00%
Un po'	1	50,00%
Abbastanza	0	00,00%
Molto	0	00,00%
Moltissimo	1	50,00%

	2	100,00%
--	---	---------

*Tabella 13 – Cambiamenti nel comportamento*

	N	%
Per nulla	0	00,00%
Un po'	1	50,00%
Abbastanza	0	00,00%
Molto	0	00,00%
Moltissimo	1	50,00%
	2	100,00%

*Tabella 14 – Cambiamenti nelle abilità motorie/manuali*

	N	%
Per nulla	0	00,00%
Un po'	0	00,00%
Abbastanza	2	100,00%
Molto	0	50,00%
Moltissimo	0	00,00%
	2	100,00%

*Tabella 15 – Cambiamenti nelle capacità cognitive*

	N	%
Per nulla	0	00,00%
Un po'	1	50,00%
Abbastanza	0	00,00%
Molto	1	50,00%
Moltissimo	0	00,00%
	2	100,00%

Da quando l'ospite è presente nel Nucleo come è cambiata la qualità della sua vita (intervistato)  
 La domanda "Da quando il suo familiare è inserito nel Nucleo Speciale la qualità della sua vita ha subito dei cambiamenti?" le cui risposte indagano se gli interventi di supporto siano percepiti come adeguati.

*Tabella 16 A – Da quando il suo Familiare è inserito nel Nucleo la qualità della Sua vita ha subito dei cambiamenti. Ha più tempo per prendersi cura di sé*

	N	%
Per nulla	0	00,00%
Un po'	0	00,00%
Abbastanza	0	00,00%
Molto	2	100,00%
Moltissimo	0	00,00%
	2	100,00%

Il 100,00% ha molto più tempo per prendersi cura di sé

*Tabella 16 B – Da quando il suo Familiare è inserito nel Nucleo la qualità della Sua vita ha subito dei cambiamenti. È più sereno*

	N	%
Per nulla	0	00,00%
Un po'	0	00,00%
Abbastanza	0	00,00%
Molto	2	100,00%
Moltissimo	0	00,00%
	2	100,00%

*Tabella 16 C – Da quando il suo Familiare è inserito nel Centro la qualità della Sua vita ha subito dei cambiamenti. È meno affaticato*

	N	%
Per nulla	0	00,00%
Un po'	0	00,00%
Abbastanza	0	00,00%
Molto	1	50,00%%
Moltissimo	1	50,00%
	2	100,00%

*Tabella 17 - Riceve dall'équipe del nucleo le informazioni che desidera*

	N	%
Mai	0	00,00%
Raramente	0	00,00%
Occasionalmente	0	00,00%
Spesso	0	00,00%
Sempre	2	100,00%
	2	100,00%

Gli operatori del nucleo, nella percezione del 100% dei familiari intervistati, hanno “sempre” la capacità di soddisfare il bisogno informativo, che va di pari passo con la capacità di sostegno nel supporto all'affrontare la malattia e di coinvolgimento nel PAI.

*Tabella 18 A - Cosa apprezza maggiormente del Nucleo Speciale? A) È sicuro dell'adeguatezza della terapia*

	N	%
Per nulla	0	00,00%
Un po'	0	00,00%
Abbastanza	0	00,00%
Molto	1	50,00%%
Moltissimo	1	50,00%
	2	100,00%

Tabella 18 B - Cosa apprezza maggiormente del Nucleo Speciale? È tranquillo perché sempre sorvegliato

	N	%
Per nulla	0	00,00%
Un po'	0	00,00%
Abbastanza	0	00,00%
Molto	2	100,00%
Moltissimo	0	00,00%
	2	100,00%

Tabella 18 C - Cosa apprezza maggiormente del Nucleo Speciale? Gli operatori sanno come trattare al meglio il suo Familiare

	N	%
Per nulla	0	00,00%
Un po'	0	00,00%
Abbastanza	0	00,00%
Molto	1	50,00%%
Moltissimo	1	50,00%
	2	100,00%

Tabella 19 Come valuta nel complesso questo servizio della rete per l'Alzheimer?

	N	%
Molto insoddisfacente	0	00,00%
Insoddisfacente	0	00,00%
Non del tutto soddisfacente	0	00,00%
Soddisfacente	0	00,00%
Molto soddisfacente	2	100,00%
	2	100,00%

Tabella 20 – Suggestimenti

Se possibile, maggiore attività di intrattenimento e motoria
--

Tabella 21 – Note

Stare al nucleo per papà è ciò che può dargli dignità ed è il miglior posto per garantirgli le giuste cure. Ritengo il nucleo C2 il luogo più essenziale per chi soffre di demenza. Ed è fondamentale per dare dignità alle persone che altrimenti sarebbero abbandonate ad una vita di sofferenza inconsapevole.
---

## NUCLEO ALTA INTENSITÀ ASSISTENZIALE

Tabella 1 – Rispondenti

Chi risponde al questionario?	N
Familiare	10
Tutore	0
TOTALE	10

L'utente del servizio

Tabella 2 – Dati relativi a chi usufruisce del servizio

Dati relativi a chi usufruisce del servizio	N	%
<b>SESSO</b>		
Maschi	2	20,00%
Femmine	8	80,00%
	10	100%
<b>ETA'</b>		
< 65	2	20,00%
65-75	0	00,00%
>75	8	80,00%
	2	100%
<b>TITOLO DI STUDIO</b>		
Nessuno	2	20,00%
Elementare	1	10,00%
Media inf.	5	50,00%
Media sup/diploma	2	20,00%
Laurea e post-laurea	0	00,00%
	10	100%

Tabella 3 – Periodo di permanenza nel Nucleo

	N	%
Meno di 6 mesi	2	20,00%
Tra 6 mesi e 1 anno	0	00,00%
Più di 12 mesi	8	80,00%
	10	100%

Tabella 4 – Tipologia di convivenza prima dell'ingresso al Nucleo

	N	%
Solo	2	20,00%
Familiare	5	50,00%
Badante	0	00,00%
Altro	3	30,00%
	10	100%

La qualità dell'assistenza per i familiari

Il questionario somministrato ai familiari ha cercato di indagare molteplici aspetti che compongono la qualità complessiva, ovvero le modalità di accoglienza, il comfort alberghiero (igiene, qualità del cibo...) la relazione con gli operatori, il livello di coinvolgimento (percepito e desiderato), eventuali lamentele e suggerimenti per il miglioramento del servizio.

*Tabella 5 – Qualità dell'ambiente del Nucleo (igiene, arredamento, spazi e attrezzature a disposizione)*

	N	%
Molto insoddisfatto	3	30,00%
Insoddisfatto	0	00,00%
Non del tutto soddisfatto	0	00,00%
Soddisfatto	1	10,00%
Molto soddisfatto	6	60,00%
	10	100%

*Tabella 6 – Varietà dei cibi*

	N	%
Insufficiente	0	00,00%
Sufficiente	1	10,00%
Discreta	0	00,00%
Buona	8	80,00%
Ottima	1	10,00%
	10	100,00%

Il 90,00% pone la varietà dei cibi tra buona ed ottima.

*Tabella 7 – Qualità dei cibi*

	N	%
Insufficiente	0	00,00%
Sufficiente	1	10,00%
Discreta	0	00,00%
Buona	7	70,00%
Ottima	2	20,00%
	10	100,00%

Il 90,00% pone la qualità dei cibi tra buona ed ottima.

*Tabella 8 - Quantità dei cibi*

	N	%
Insufficiente	0	00,00%
Sufficiente	0	00,00%
Discreta	0	00,00%
Buona	1	10,00%
Ottima	9	90,00%
	10	100,00%

Il 100,00% pone la quantità dei cibi tra buona ed ottima

*Tabella 9 – Relazione tra familiari e personale*

	N	%
Insufficiente	0	00,00%
Sufficiente	0	00,00%
Discreta	0	00,00%
Buona	1	10,00%
Ottima	9	90,00%
	10	100%

Il 100% (con un 90 % ottima) degli intervistati colloca la relazione instaurata con il Personale tra buono ed ottimo.

*Tabella 10 - È aggiornato e informato tempestivamente rispetto al miglioramento o peggioramento di salute del suo Familiare?*

	N	%
Mai	1	10,00%
Raramente	1	10,00%
Occasionalmente	1	10,00%
Spesso	1	10,00%
Sempre	6	60,00%
	10	100,00%

*Tabella 11 – Si sente sostenuto ed aiutato dal personale nell'affrontare la malattia del suo Familiare*

	N	%
Si	9	90,00%
No	0	0%
In parte	1	10,00%
	2	100,00%

Il 90% degli intervistati si sente sostenuto nell'affrontare la malattia.

*Tabella 12 –Coinvolgimento da parte del personale nel PAI*

	N	%
Si	7	70%
No	2	20,00%
In parte	0	00,00%
	9	90,00%

Il 70,00% dei familiari si sente comunque coinvolto.

*Tabella 13 – Vorrebbe essere più coinvolto*

	N	%
Si	2	20,00%
No	0	00,00%

Tabella 14 - Riceve dall'équipe del nucleo AIA le informazioni che desidera sul suo Familiare?

	N	%
Mai	0	00,00%
Raramente	1	10,00%
Occasionalmente	0	00,00%
Spesso	2	20,00%
Sempre	7	70,00%
	10	100,00%

Il 90,00% dei familiari riceve tra spesso e sempre le informazioni che desidera.

Tabella 15 A - Cosa apprezza maggiormente del Nucleo AIA? A) L'Ospite è ben accudito

	N	%
Per nulla	0	00,00%
Un po'	0	00,00%
Abbastanza	0	00,00%
Molto	6	60,00%%
Moltissimo	4	40,00%
	10	100,00%

Il 100% dei familiari dichiara che l'ospite è molto o moltissimo accudito.

Tabella 15 B - Cosa apprezza maggiormente del Nucleo AIA? È tranquillo perché è seguito sotto tutti gli aspetti sanitari

	N	%
Per nulla	0	00,00%
Un po'	0	00,00%
Abbastanza	0	00,00%
Molto	7	70,00%
Moltissimo	3	30,00%
	10	100,00%

Tabella 15 C - Cosa apprezza maggiormente del Nucleo AIA? Gli operatori sanno ascoltare e comprendere i bisogni del suo Familiare

	N	%
Per nulla	0	00,00%
Un po'	0	00,00%
Abbastanza	0	00,00%
Molto	6	60,00%%
Moltissimo	4	40,00%
	10	100,00%

Tabella 15 D - Cosa apprezza maggiormente del Nucleo AIA? La struttura si impegna a creare situazioni ricreative e socializzanti (eventi, feste, iniziative culturali) per rendere più gradevole il soggiorno

	N	%
Per nulla	0	00,00%
Un po'	0	00,00%
Abbastanza	1	10,00%
Molto	7	70,00%
Moltissimo	2	20,00%
	10	100,00%

Tabella 16 – Suggestimenti

Ho notato spesso durante la mia presenza il personale sia OSS che infermieristico dire ai pazienti tra 5 minuti arrivo. Difficilmente avviene e questo a volte comporta il nervosismo dei pazienti. Questa MIA non è una critica MA solo un parere personale. Comunque, voglio dirvi un Grazie di tutto cuore per tutto quello che fate i pazienti ed i familiari che sapendo quanto bene siano custoditi i loro cari vivono giornate tranquille. Di nuovo GRAZIE!!
Un po' di animazione anche in stanza per chi rimane spesso a letto. Gradita una risposta se si scrive mail.
Non posso che ringraziare tutti voi per come trattate tutti gli ospiti
Sono molto soddisfatta per il trattamento degli operatori tutti. Ringrazio il Medico, Oss, Infermieri e tutto il Personale
No

## CONCLUSIONI - LA MAPPA DELLE PRIORITÀ

La qualità della relazione umana e soprattutto il grado di fiducia reciproca fra famiglie, anziani ed operatori è valutata per tutti e tre i servizi (Centro diurno, Nucleo speciale e Nucleo ad alta intensità assistenziale) positivamente. La professionalità e la disponibilità a fornire informazioni ottengono elevati livelli di gradimento. Il miglioramento percepito della qualità di vita della persona ospitata e del familiare rappresentano per ASP un obiettivo da mantenere.