

## **SUPSI**

**Rilevazione della qualità percepita e della  
soddisfazione nelle Case per anziani  
secondo il punto di vista dei residenti e  
delle persone a loro vicine.**

**RISULTATI 2017**

**CpA SAN GIORGIO di BRISSAGO**

**A DISPOSIZIONE, IN CONSULTAZIONE, DELLE PERSONE RESIDENTI E DEI LORO FAMILIARI**

## LA RILEVAZIONE

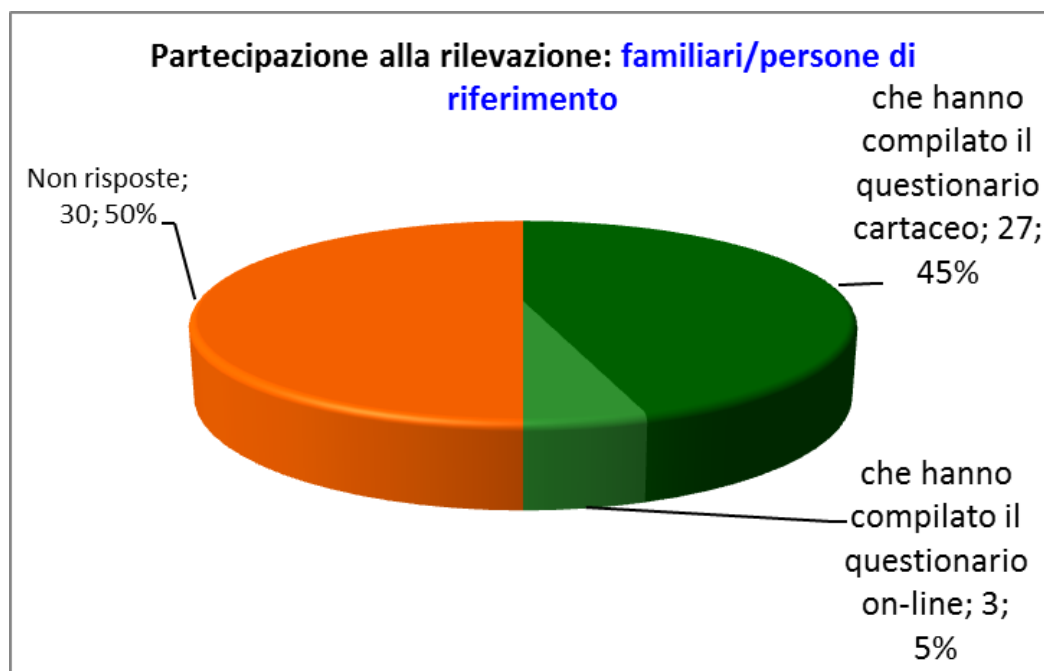
**Su mandato dell'Ufficio anziani e cure a domicilio (UACD) della Divisione dell'Azione Sociale e delle Famiglie (DASF), Dipartimento Sanità e Socialità (DSS) del Cantone, ricercatrici e ricercatori del Centro competenze anziani della SUPSI (Scuola universitaria professionale della Svizzera italiana), effettuano ogni tre anni in tutte le Case per anziani del cantone, la rilevazione della qualità percepita e della soddisfazione dei residenti e delle persone a loro vicine.**

Lo scopo prioritario della rilevazione è, per le Case anziani, l'individuazione:

- dei propri punti di forza e criticità
- delle aree suscettibili di miglioramento.

## PARTECIPAZIONE

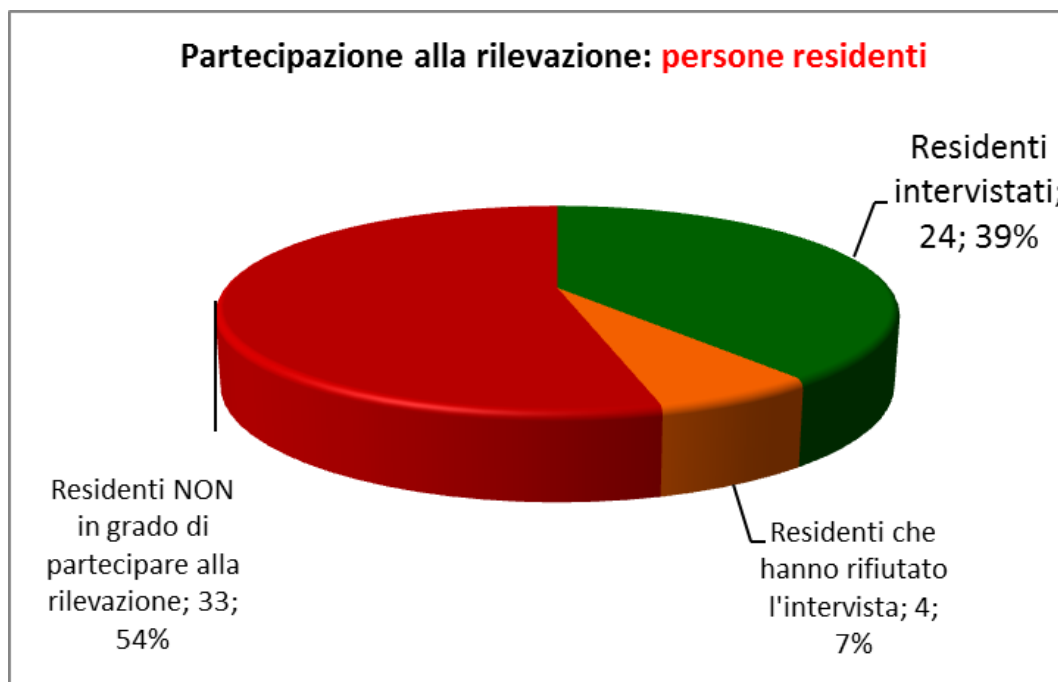
Un grande **GRAZIE** a tutti coloro che hanno consentito la realizzazione della rilevazione con la loro fondamentale e preziosa partecipazione!



Hanno partecipato **30** familiari/persona di riferimento pari al **50,0%** del totale.

## PARTECIPAZIONE

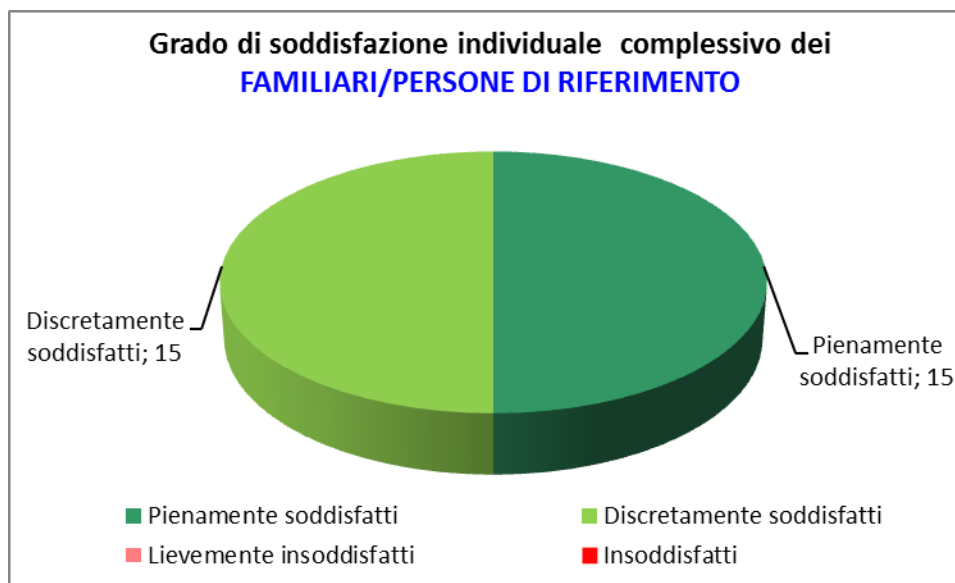
Nei mesi di luglio/agosto 2017 sono state inoltre intervistate dalle ricercatrici SUPSI **24 persone residenti**, pari al **39,3%** del totale dei residenti presenti e pari al 87,5% delle persone in grado di partecipare alla rilevazione.



## RISULTATI – Soddisfazione individuale complessiva

A livello individuale, nessun familiare/persona di riferimento risulta insoddisfatto rispetto alle prestazioni e ai servizi erogati alla CpA San Giorgio.

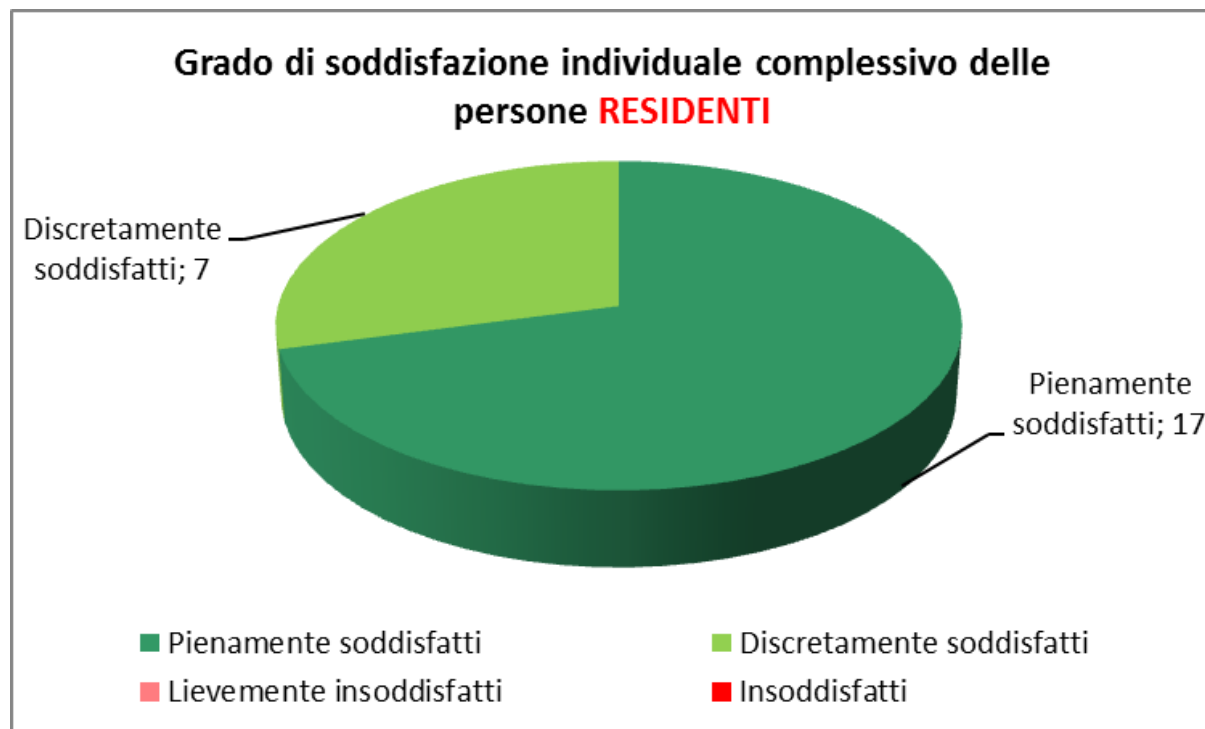
15 familiari/persona di riferimento su 30 (50%) si dichiarano pienamente soddisfatti .



## RISULTATI – Soddisfazione individuale

A livello individuale, tra i residenti, non si rilevano persone insoddisfatte delle prestazioni e dei servizi erogati alla CpA San Giorgio.

17 **persone residenti** sulle 24 intervistate (63%) si dichiarano pienamente soddisfatte .



## RISULTATI – Soddisfazione individuale per aree

### Familiari/persone di riferimento

Grafico 6b: Grado di soddisfazione individuale dei **FAMILIARI**: media complessiva e delle prestazioni valutate

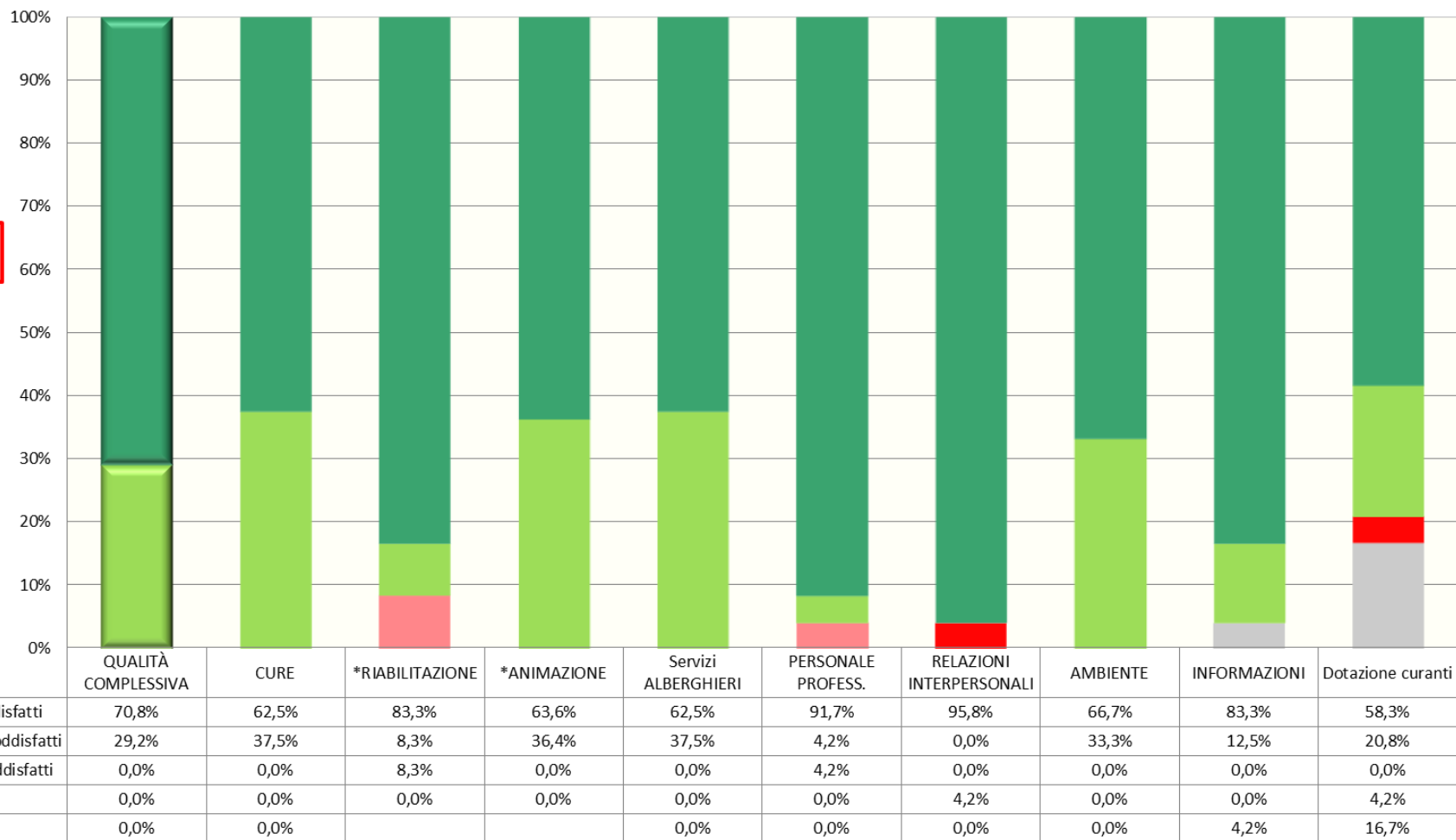


30 familiari

## RISULTATI – Soddisfazione individuale per aree

### Persone residenti

Grafico 5b: Grado di soddisfazione individuale dei **RESIDENTI** : media complessiva e delle prestazioni valutate



24 residenti



## RISULTATI

Su una scala da A (insufficiente) a F (molto buono)

A= insufficiente B= lievemente insufficiente C=sufficiente D=discreto E=buono F=molto buono

la **QUALITÀ COMPLESSIVA** della Casa anziani è risultata:

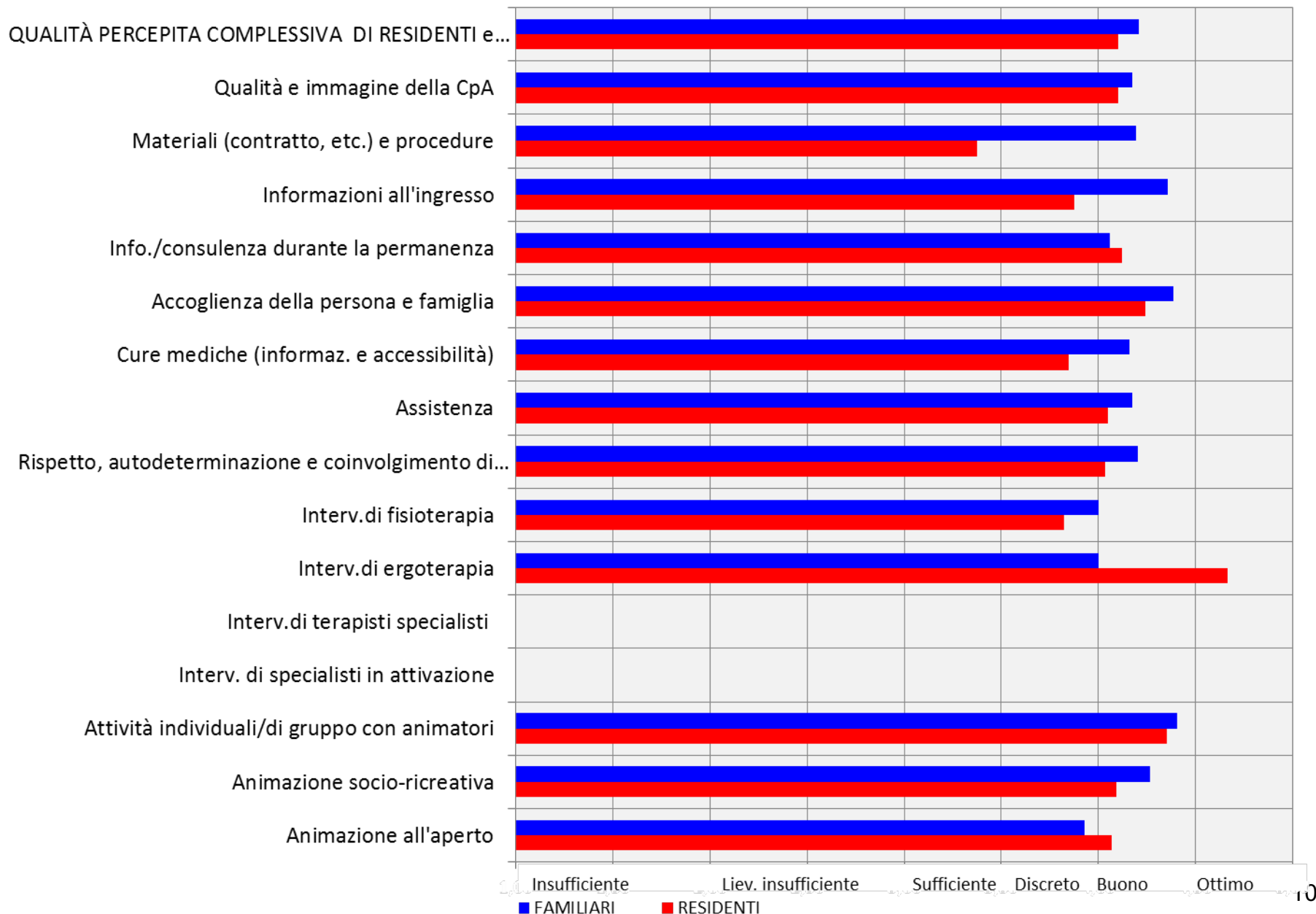
→ tanto per le **persone residenti**

→ che per i **familiari/persona di riferimento**

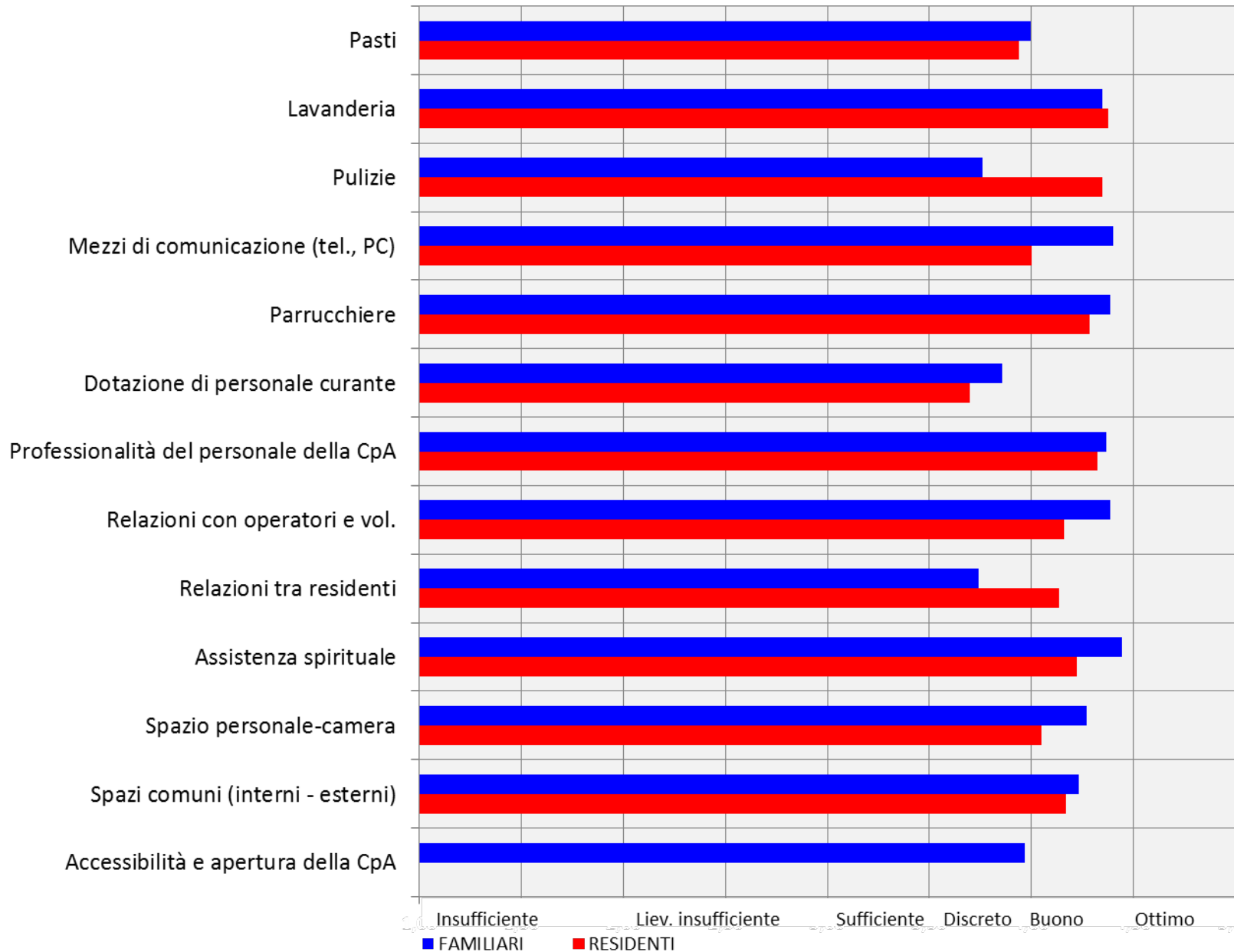
**BUONA**

con una lieve maggior soddisfazione da parte dei familiari e persone di riferimento rispetto ai residenti

## DETTAGLIO RISULTATI -1



## DETTAGLIO RISULTATI -2



## PRESENTAZIONE DEI RISULTATI

I risultati della rilevazione 2017 sono stati presentati, dalle ricercatrici SUPSI, alla direzione, agli operatori, alle persone residenti ed ai loro familiari/persona di riferimento il **13-12-2017**.

La prossima rilevazione è prevista nel corso del 2020.

Ancora grazie per la vostra partecipazione.