

Il sistema delle RSA in Toscana: mappatura e valutazione

I risultati dell'indagine di soddisfazione dei familiari degli
assistiti

Report 2012



A cura di

Sabina Nuti e Antonella Rosa



Il sistema delle RSA in Toscana: mappatura e valutazione

I risultati dell'indagine di soddisfazione dei familiari degli assistiti

Anno 2012

A cura di
Sabina Nuti e Antonella Rosa

Responsabile scientifico del progetto: Prof.ssa Sabina Nuti

Coordinatore del progetto: Antonella Rosa

Gruppo di ricerca: Angelica Anzilotti, Pietro Amat, Sara Barsanti, Giulia Capitani, Federica Covre, Giuseppe D'Orio, Alessandro Giari, Valentina Moretti, Anna Maria Murante, Linda Palatella, Emiliano Pardini, Carlo Scorrano, Maria Cristina Rizzo

Laboratorio Management e Sanità
Istituto di Management
Scuola Superiore Sant'Anna di Pisa
Piazza Martiri della Libertà, 24
Telefono +39 050 883991
Fax +39 050 883936
<http://meslab.sssup.it>

Questo progetto, realizzato su iniziativa della Regione Toscana, è stato possibile grazie al contributo dei referenti delle strutture che hanno aderito al progetto pilota “Il sistema delle RSA in Toscana: mappatura e valutazione”.

Si ringrazia, inoltre, Barbara Trambusti, Responsabile del Settore Politiche per l’Integrazione socio-sanitaria e la Salute in carcere della Regione Toscana, per il supporto alle varie fasi del progetto ed alla discussione dei risultati.

Indice

Introduzione	1
L'esperienza e la soddisfazione dei familiari	3
La metodologia	4
Il questionario	4
Il campione	5
La rilevazione	5
I risultati complessivi dell'indagine	7
Dati per tipologia di RSA	13
Caratteristiche degli ospiti e dei loro familiari	15
Inserimento, accoglienza e orientamento	27
Ambiente e comfort	35
Servizio di lavanderia	41
Attività ricreative	45
Organizzazione e coinvolgimento	51
Assistenza	57
Rapporto con il personale	67
Rispetto della privacy	71
Valutazione complessiva	73
Riferimenti bibliografici	79

Introduzione

Nel corso del primo semestre 2011, la Direzione Generale Diritti di Cittadinanza e Coesione Sociale della Regione Toscana, ha organizzato alcune giornate di ascolto delle realtà coinvolte nell'assistenza residenziale agli anziani non autosufficienti toscani (referenti delle Società della Salute e gestori di RSA, Organizzazioni sindacali, Cooperative e Associazioni).

Da questi incontri è emersa una rilevante variabilità tra i territori e le strutture per anziani, sia in termini di tipologia e qualità dei servizi offerti dalle residenze sanitarie assistenziali (RSA), sia, sul versante dei costi, per ciò che riguarda le quote sociali richieste ai cittadini utenti. È inoltre emersa l'assenza di criteri condivisi di valutazione delle prestazioni offerte e di definizione delle tariffe dei servizi erogati.

L'analisi delle determinanti di questa variabilità e delle eventuali ricadute in termini di equità sui cittadini è stata affidata al Laboratorio Management e Sanità dell'Istituto di Management della Scuola Superiore Sant'Anna di Pisa, che, mutuando dall'esperienza maturata nella valutazione delle Aziende sanitarie, ha elaborato un sistema di valutazione multidimensionale delle performance delle RSA toscane basato su indicatori quantitativi.

Nell'ultimo trimestre del 2011, quindi, è stato avviato il progetto "Il sistema delle RSA in Toscana: mappatura e valutazione". Al progetto hanno aderito volontariamente RSA del settore pubblico e privato.

Il progetto si è articolato in due fasi. La prima — cd. di **mappatura** — avente lo scopo di raccogliere, attraverso un questionario, informazioni e dati di dettaglio delle singole RSA (es. posti letto, servizi offerti, presenza di flussi informativi, personale) necessari a supportare l'analisi del contesto e coinvolgere gli attori del sistema. La seconda fase — cd. di **valutazione delle performance** — avente l'obiettivo di identificare, per le strutture partecipanti, una serie di indicatori di valutazione, nell'ottica del *benchmarking* della *performance* tra RSA.

Durante la fase di mappatura (primo semestre 2012), i referenti delle strutture aderenti, con il supporto dei ricercatori del MeS, hanno condiviso un vocabolario comune, indispensabile per facilitare il processo di analisi delle determinanti della variabilità e hanno individuato le possibili dimensioni del sistema di valutazione con un primo set di indicatori. Questa fase del progetto si è conclusa nel Giugno 2012 con la restituzione dei risultati della mappatura e la rilevazione delle principali caratteristiche delle strutture (tipologia dei servizi offerti, modalità gestionali, copertura dei servizi, tipologia di persone assistite, CCNL applicati agli operatori, quote sociali applicate dalle aziende).

Nello stesso periodo, sono state validate le sei dimensioni del **sistema di valutazione della performance** (**A.** Salute della popolazione, **B.** Organizzazione dei servizi assistenziali, **C.** Assistenza socio-sanitaria, **D.** Soddisfazione degli utenti, **E.** Benessere organizzativo e **F.** Dinamica economico-finanziaria ed efficienza operativa.)

La seconda fase del progetto è iniziata nel Luglio 2012 con l'avvio delle indagini volte a rilevare la soddisfazione e l'esperienza degli assistiti, dei loro familiari e degli operatori delle RSA.

Il presente report raccoglie i risultati delle indagini di soddisfazione dei familiari degli assistiti, concluse il 30 Novembre 2012, per le 63 RSA partecipanti al progetto (RSA pilota). Tali risultati sono stati presentati il 7 Febbraio 2013 e successivamente utilizzati per la costruzione degli indicatori di performance confluiti nel bersaglio di ciascuna struttura.

Tabella 1: Le RSA partecipanti al progetto pilota e le rispettive Ausl di riferimento.

Ausl	Struttura
101	RSA Nuovi Orizzonti
101	RSA Pontremoli
101	RSA Fivizzano
101	Regina Elena
102	Centro Acc. Anziani Misericordia
102	RSA Carolina Pierotti
102	RSA Roberto Nobili
102	RSA Paoli Puccetti
103	Villa Chiara
103	RSA Bonelle
103	RSA Carlo Minghetti
103	RSA Stella
104	RSA Rosa Giorgi
104	RSA Narnali
104	Villa Amelia
105	APSP S. Chiara
105	RSA Leoncini
105	RSA San Giuseppe
105	APSP Remaggi
105	RSA Madonna della Fiducia
105	Villa Sorriso
106	RSA Cecina - F. Card. Maffi
106	RSA Rosignano - F. Card. Maffi
106	RSA Casa del Duca
107	RSA D. Gandini
107	APSP Maria Redditi (RSA Torrita)
107	APSP Virginia Borgheri
107	APSP Città di Siena
107	APSP Casa della Misericordia
107	RSA S. Francesco
107	RSA S. Pertini
107	RSA Nilde Iotti
108	RSA Castiglione F.no
108	RSA Maestrini
108	APSP Fossombroni
108	RSA Boschi
108	APSP Montevarchi
109	APSP G. Falusi
109	RSA Marina di Levante
110	RSA Cottolengo
110	RSA Casa Paolo VI
110	F. Casa Placci
110	RSA La Chiocciola
110	RSA La Mimosa
110	RSA Villa Solaria
110	APSP Vanni
110	APSP Martelli
110	Villa Poggio Adorno
110	RSA San Francesco
110	Villa San Biagio
111	F. V. Chiarugi
111	Villa Serena
111	RSA Il Castello
111	APSP Santa Maria della Misericordia
111	RSA Le Vele
111	RSA Volta
111	RSA Chiassatelle
111	RSA Neruda
111	APSP Del Campana Guazzesi
111	RSA Selene Menichetti
112	RSA M.D. Barbantini
112	RSA Villa Ciocchetti
112	APSP Pio Campana

L'esperienza e la soddisfazione dei familiari

Una delle dimensioni del sistema di valutazione delle RSA toscane è la Valutazione esterna, nel cui ambito convergono, sottoforma di indicatori, i risultati delle indagini di soddisfazione degli assistiti e dei loro familiari.

Si è ritenuto opportuno, infatti, sulla base di studi condotti in Canada e negli Stati Uniti, condurre due distinte indagini per valorizzare l'esperienza degli assistiti e quella dei loro familiari, nella convinzione che la percezione della qualità dei servizi e della vita di coloro che vivono la RSA nella veste di familiari è diversa dalla valutazione di coloro che in esse sono direttamente assistiti [1] [2].

La scelta di una famiglia di ricorrere a una residenza può essere infatti determinata da molteplici fattori, quali il peggioramento delle condizioni fisiche e/o mentali del proprio congiunto, la lontananza delle reciproche residenze, l'esistenza di rapporti conflittuali che non consentono coabitazioni, situazioni familiari, di salute e lavorative già difficili, tentativi falliti di mantenere insieme la coppia genitoriale quando uno dei due diventa non autosufficiente.

Può trattarsi spesso di una scelta obbligata, dopo tentativi di trovare soluzioni diverse quali l'inserimento in centro diurno, la presenza di una badante a domicilio, la coabitazione con un figlio.

Questi vissuti, insieme ai sensi di colpa e di inadeguatezza che spesso ne derivano, se non intercettati, possono influire sulla relazione tra parente ed operatore/struttura in modo significativo e tale da condizionare la valutazione del servizio.

Si è rilevato, infatti, che, se in presenza di alcune aspettative, solitamente non espresse, dal familiare, come, ad esempio, la possibilità di mantenere la maggior parte delle abitudini di vita e di relazione, dall'abbigliamento all'alimentazione, dagli orari di visita ad alcune attività di assistenza, la RSA risponde con le regole che si è data per uniformare sia l'attività assistenziale che le presenze dei familiari, la valutazione del parente, nell'indagine di soddisfazione, sarà tendenzialmente negativa, indipendentemente dall'esperienza e dalla qualità di vita del proprio congiunto nella residenza [3].

Diversamente, laddove le strutture hanno avviato un percorso di analisi delle modalità di inclusione della famiglia nel processo di presa in carico, (ad esempio, garantendo la partecipazione dei familiari alla redazione del Piano Assistenziale Individualizzato o all'organizzazione dei servizi), le indagini di soddisfazione danno risultati più positivi, con conseguente miglioramento anche della qualità di vita degli assistiti.

Tenendo conto di queste considerazioni, l'indagine di soddisfazione ed esperienza dei familiari degli assistiti delle RSA Toscane è stata costruita e avviata sulla base della convinzione che un valido strumento di valutazione delle *performance* delle RSA, che deve essere multidimensionale, debba valorizzare il punto di vista dei familiari in modo distinto da quella degli assistiti.

Il report segue la stessa struttura del questionario e i capitoli, quindi, coincidono con le macro sezioni (vedasi paragrafo seguente). Le risposte alle singole domande sono riportate sotto forma di istogrammi percentuali e di tabelle, nelle quali sono indicate sia le ripartizioni percentuali delle risposte, sia le frequenze assolute. Nella Sezione "Valutazione complessiva" sono stati messi in evidenza i fattori più influenti sul giudizio di valutazione complessiva.

Sono state messe in evidenza con specifiche note apposte in fondo alle tabelle, le domande in relazione alle quali la percentuale di persone intervistate che hanno risposto "non pertinente" e/o "non so/non risponde" è stata superiore al 10%.

Per completezza, si precisa che sono stati considerati "familiari" o "parenti" le persone di riferimento dell'assistito indicate dalle RSA partecipanti al progetto.

La metodologia

Il questionario

I familiari degli assistiti delle RSA partecipanti al progetto hanno risposto a un questionario sviluppato dai ricercatori del Laboratorio Management e Sanità (MsS) della Scuola Superiore Sant'Anna di Pisa. Le dimensioni e le domande del questionario sono state individuate tenendo conto della letteratura esistente, dell'esperienza del Laboratorio per Responsabili di RSA, tenutosi nel periodo Gennaio–Maggio 2012, e con il supporto di un panel di esperti a livello internazionale. Il questionario, infine, è stato testato in una struttura non partecipante al progetto pilota.

L'esperienza degli assistiti è stata declinata in 37 domande a risposta chiusa, raccolte in nove dimensioni (si riporta in parentesi il numero di domande relative ad ogni dimensione):

1. Inserimento, accoglienza ed orientamento (7),
2. Ambiente e comfort (6),
3. Servizio di lavanderia (1),
4. Attività ricreative (3),
5. Organizzazione e coinvolgimento (6),
6. Assistenza (9),
7. Rapporto con il personale (4),
8. Rispetto della privacy (1),
9. Valutazione complessiva (3).

I familiari hanno risposto ai quesiti sull'accoglienza e sull'ambiente, sull'organizzazione dell'assistenza e delle attività ricreative e sul loro grado di soddisfazione per quanto riguarda il loro rapporto con il personale.

Il questionario include anche:

- cinque domande finalizzate a rilevare alcune caratteristiche e alcuni dati generali del familiare intervistato (sesso, età, titolo di studio, rapporto di parentela, numero di visite al proprio congiunto in RSA nell'ultimo mese)
- sei domande relative all'assistito che vive in RSA (ad es.: tipo di inserimento, durata della permanenza in struttura, se prima di accedere alla RSA ha usufruito del servizio domiciliare o è stato assistito da una badante).

Tutte le domande del questionario sono state considerate obbligatorie, ma è stata prevista la possibilità per l'intervistatore di rilevare che la domanda non è pertinente o che l'intervistato non risponde.

La maggior parte delle domande propone una scala a tre per le risposte, con le seguenti opzioni: "Sì"/"In parte"/"No" oppure "Sempre"/"Qualche volta"/"Mai".

Il campione

Condividendo la metodologia adottata dalle ricerche condotte nel settore del *Long Term Care* dall'Università di Toronto (Canada) e tenuto conto della diversa tipologia e dimensioni delle RSA coinvolte nel progetto, le numerosità campionarie sono state definite attribuendo una soglia minima di interviste per ciascuna struttura. Tali soglie variano in funzione della numerosità dei posti letto autorizzati. Il dato dei posti letto autorizzati è quello risultante dalla Carta d'identità compilata da ogni Azienda nel corso della fase di "mappatura". Trattandosi quindi di un campione composto da soglie minime di interviste, la rilevazione per RSA ha un rappresentatività statistica ridotta. Raggruppando le risposte dei questionari per tipologia di RSA, la rappresentatività statistica è assicurata con livelli di significatività al 95%. Le RSA partecipanti al progetto, infatti, sono state distinte in cinque tipologie sulla base della titolarità della gestione e della distinzione tra pubblico e privato.

RSA pubbliche:

- ASL
- ASP Aziende pubbliche di servizi alla persona (ex IPAB)
- Comune

RSA private:

- Non profit (ad es. Fondazioni, Cooperative, Enti Ecclesiastici, Consorzi)
- Privato puro (Spa, Srl).

Le Tabelle 2 e 3 riportano, rispettivamente, le soglie minime correlate ai posti letto autorizzati per ciascuna RSA e per le cinque tipologie di raggruppamenti.

La rilevazione

La rilevazione è stata effettuata nel periodo Agosto–Novembre 2012, utilizzando la metodologia dell'intervista telefonica (Computer Assisted Telephone Interviewing) che permette di somministrare le domande leggendole sullo schermo del computer e di registrare immediatamente le risposte dei singoli soggetti su supporto informatico.

Gli intervistatori, adeguatamente formati, hanno contattato le persone di riferimento degli assistiti sulla base di elenchi forniti dalle RSA. Per evitare possibili bias sono stati eliminati i nominativi relativi ad amministratori di sostegno, tutori o assistenti sociali coincidenti con responsabili di strutture o dei servizi sociali afferenti alle strutture in relazione alle quali veniva condotta l'indagine. Per lo stesso fine, la prima domanda dell'intervista ("... può dirmi quale rapporto esiste tra lei e l'assistito?") è stata considerata come domanda di controllo e non sono proseguite o non sono state ritenute valide le interviste effettuate con i soggetti sopra individuati.

Gli elenchi contenenti il nominativo, il numero di telefono ed il grado di parentela della persona da intervistare rispetto all'assistito di RSA, sono stati quindi caricati sul software utilizzato dal Laboratorio MeS per lo svolgimento di questo tipo di indagini (IdMonitor) che ha consentito l'estrazione randomizzata del nominativo da contattare. Nel caso fosse stato fornito più di un nominativo per lo stesso assistito, il sistema ha garantito l'estrazione di un solo nominativo per assistito.

I contatti complessivamente caricati sono stati 2967.

Ogni intervista ha avuto una durata media di 21 minuti.

Sono stati intervistati solo i parenti di assistiti residenti in RSA da più di un mese.

Tabella 2: Per ciascuna struttura si riportano l'Ausl, la tipologia, i posti letto e la soglia minima di interviste.

Ausl	Struttura	Tipologia	Posti letto	Soglia minima di interviste
101	RSA Nuovi Orizzonti	ASL	32	10
101	RSA Pontremoli	ASL	32	10
101	RSA Fivizzano	ASL	28	10
101	Regina Elena	Comune	86	30
102	Centro Acc. Anziani Misericordia	Non profit	47	20
102	RSA Carolina Pierotti	ASL	31	10
102	RSA Roberto Nobili	ASL	25	10
102	RSA Paoli Puccetti	ASL	20	10
103	Villa Chiara	Privato	35	10
103	RSA Bonelle	ASL	36	15
103	RSA Carlo Minghetti	ASL	29	10
103	RSA Stella	ASL	56	20
104	RSA Rosa Giorgi	ASL	18	10
104	RSA Narnali	ASL	46	20
104	Villa Amelia	Privato	60	20
105	APSP S. Chiara	ASP	74	30
105	RSA Leoncini	Non profit	34	10
105	RSA San Giuseppe	Non profit	40	15
105	APSP Remaggi	ASP	74	30
105	RSA Madonna della Fiducia	Non profit	56	20
105	Villa Sorriso	Non profit	37	15
106	RSA Cecina - F. Card. Maffi	Non profit	48	20
106	RSA Rosignano - F. Card. Maffi	Non profit	40	15
106	RSA Casa del Duca	ASL	30	10
107	RSA D. Gandini	Comune	63	30
107	APSP Maria Redditi	ASP	42	15
107	APSP Virginia Borgheri	ASP	49	20
107	APSP Città di Siena	ASP	225	30
107	APSP Casa della Misericordia	ASP	33	10
107	RSA S. Francesco	ASL	36	15
107	RSA S. Pertini	ASL	40	15
107	RSA Nilde Iotti	Comune	44	15
108	RSA Castiglion F.no	ASL	25	10
108	RSA Maestrini	ASL	42	15
108	APSP Fossombroni	ASP	80	30
108	RSA Boschi	ASL	40	15
108	APSP Montevarchi	ASP	71	30
109	APSP G. Falusi	ASP	62	30
109	RSA Marina di Levante	ASP	37	15
110	RSA Cottolengo	Non profit	58	20
110	RSA Casa Paolo VI	Non profit	120	30
110	F. Casa Placci	Non profit	25	10
110	RSA La Chiocciola	Non profit	60	20
110	RSA La Mimosa	Non profit	60	20
110	RSA Villa Solaria	Comune	62	30
110	APSP Vanni	ASP	120	30
110	APSP Martelli	ASP	62	30
110	Villa Poggio Adorno	Privato	42	15
110	RSA San Francesco	Non profit	118	30
110	Villa San Biagio	Privato	56	20
111	F. V. Chiarugi	Non profit	120	30
111	Villa Serena	Comune	161	30
111	RSA Il Castello	Non profit	45	15
111	APSP Santa Maria della Misericordia	ASP	44	15
111	RSA Le Vele	ASL	59	20
111	RSA Volta	ASL	20	10
111	RSA Chiassatelle	ASL	20	10
111	RSA Neruda	ASL	40	15
111	APSP Del Campana Guazzesi	ASP	60	20
111	RSA Selene Menichetti	ASL	39	15
112	RSA M.D. Barbantini	Non profit	31	10
112	RSA Villa Ciocchetti	Non profit	42	15
112	APSP Pio Campana	ASP	44	15
	Tutte le strutture	Tutte	3411	1150

Tabella 3: Per ciascuna tipologia di strutture si riportano i posti letto totali e la soglia minima di interviste.

Tipologia	Posti letto	Soglia minima di interviste
ASL	744	285
Comune	416	135
ASP	1077	350
Non profit	981	315
Privato	193	65
Tutte la strutture	3411	1150

I risultati complessivi dell'indagine

Le interviste concluse validamente sono state 1013, i rifiuti 196; sono risultati inesistenti 104 numeri. Nelle Tabelle 4 e 5 sono riportati, rispettivamente per singola RSA e per tipologia, la soglia minima di interviste da effettuare ed il numero di quelle concluse validamente. Per quanto possibile, sono state condotte interviste anche per le RSA in cui, a causa del limitato numero di nominativi da contattare trasmesso dalla struttura, non sarebbe stato comunque possibile raggiungere la soglia minima di interviste previste per singola struttura.

Quadro sulle caratteristiche del campione degli intervistati e degli assistiti

Il 62% degli intervistati è di sesso femminile e ha meno di 65 anni (65%), mentre l'11% ne ha più di 85. Il 20% degli intervistati ha la licenza elementare, il 17% ha un titolo universitario o post-laurea.

Il 40% degli intervistati è il figlio/a dell'assistito di RSA, il 38% è il coniuge o fratello/sorella o zio/zia; coloro che hanno un altro grado di parentela, gli amici, gli amministratori di sostegno o i tutori sono il 22%.

L'intervistato è l'unico parente dell'assistito nel 32% dei casi.

Il 55% dei familiari intervistati dichiara di aver fatto visita all'assistito almeno sei volte nel mese precedente, il 31% si reca in RSA ogni 7-15 giorni e il 13% non ha fatto più di una visita nell'ultimo mese.

Gli intervistati dichiarano che il 95% dei loro parenti è inserito in RSA in modo permanente e che, oltre il 78%, vi risiede da oltre un anno. Tra questi, il 28% supera i cinque anni di permanenza. Prima di essere inseriti in RSA il 30% degli assistiti si trovava in ospedale; la quota sale al 40% tra gli assistiti delle RSA ASL e scende al 23-25% tra gli assistiti delle ASP e delle RSA dei Comuni.

Il 20% degli assistiti ha usufruito di servizi di assistenza domiciliare prima dell'inserimento in RSA e il 36% era ricorso per almeno un periodo all'assistenza di una badante.

Inserimento, accoglienza e orientamento

Il 30% dei familiari si è rivolto al Punto Insieme per richiedere l'inserimento in RSA, il 47% all'assistente sociale. Tra coloro che si sono rivolti al Punto Insieme, il 43% ha incontrato delle difficoltà almeno parziali.

Nel caso delle RSA ASL, i familiari che si sono rivolti direttamente alla RSA sono il 6%, che diventa il 25% circa nel caso di RSA private. Nel caso in cui i familiari si siano affidati all'ospedale per la scelta della RSA (solitamente perché l'inserimento in RSA si è

reso necessario successivamente a un ricovero ospedaliero), l'assistito è stato destinato più frequentemente a RSA ASL, come viene confermato anche nel seguito.

L'attesa per l'inserimento in RSA è stata inferiore a un mese per il 40% degli intervistati. Per l'inserimento nelle RSA dei Comuni e nelle ASP, i tempi di attesa sono stati superiori ai tre mesi per il 35% circa degli intervistati, rispetto alla media del 30%. La struttura è stata scelta dallo stesso assistito o da un suo familiare in media nel 62% dei casi; per il 66% degli assistiti delle ASP la struttura è stata scelta dall'intervistato o da un altro familiare, cosa che avviene nel 57% dei casi per gli assistiti delle strutture comunali e non profit. Le strutture ASL nel 20% dei casi vengono scelte perché le uniche dove c'è posto.

I familiari hanno avuto modo di visitare la struttura prima dell'inserimento dell'assistito nel 70% circa dei casi e dichiarano di aver ricevuto informazioni sull'organizzazione degli spazi presenti (90%) e dei servizi offerti (94%) nelle RSA in maniera sostanzialmente omogenea in tutte le diverse tipologie di RSA.

Ambiente e comfort

In merito al comfort e all'adeguatezza degli ambienti, le risposte ai quesiti hanno fatto registrare discreti livelli di soddisfazione. Il 77% dei familiari ritiene che ci siano gli spazi adeguati a trascorrere del tempo insieme al proprio familiare, tale percentuale è più alta nelle RSA private (83,7%) e più bassa nelle RSA ASL (70%).

Nell'82% dei casi l'assistito condivide la propria stanza con una sola persona, le ASP hanno circa il 30% di posti letto in stanze con tre o più persone. Le RSA non profit risultano essere quelle con più stanze singole. Nel complesso, solo il 3% degli intervistati non è contento della stanza assegnata al proprio familiare.

Il 94% è soddisfatto della pulizia degli ambienti. L'84% ritiene che la temperatura interna sia adeguata, con una differenza tra RSA pubbliche e private (rispettivamente, 81-84% e 91%). La presenza almeno parziale di odori sgradevoli resta un fatto non trascurabile per il 22% degli intervistati.

Servizio di lavanderia

Lo smarrimento o il danneggiamento di indumenti degli assistiti da parte della lavanderia è segnalato in media dal 39.6% dei familiari.

Attività ricreative

Il giudizio sulle attività ricreative (adeguatezza, comunicazione, valutazione complessiva) presenta degli andamenti comuni che distinguono parzialmente le RSA ASL e le ASP dalle altre tipologie di RSA. Nelle prime, l'83% degli intervistati dichiara di ricevere informazioni sulle attività organizzate (comunicazioni dirette, scritte o verbali; comunicazioni affisse in struttura; per l'attività di animazione ordinaria e/o per iniziative speciali all'interno o all'esterno della struttura), nelle altre ciò avviene per il 93-95% degli intervistati.

Le attività sono ritenute completamente adeguate al proprio familiare dal 53% degli intervistati, con una differenza del 10% tra settore pubblico e privato in favore di quest'ultimo. Si ha un analogo riscontro nella valutazione complessiva delle attività, laddove coloro che le ritengono buone o ottime nelle RSA ASL e ASP si attestano al 69% degli intervistati, rispetto all'83% delle altre tipologie di RSA.

Nel caso in cui l'animazione sia affidata a organizzazioni di volontariato rispetto agli operatori professionisti (88% e 73%, rispettivamente, di risposte Buone e Ottime) le valutazioni risultano essere migliori.

Organizzazione e coinvolgimento

Per quasi il 90% degli intervistati gli orari di visita sono almeno parzialmente liberi. Molti familiari non possono fermarsi durante i pasti o mangiare con l'assistito o non sono informati su tale possibilità. La flessibilità minore su questo punto è delle ASL, dove solo il 20% dei familiari può condividere il pasto con l'assistito almeno qualche volta.

Per quanto riguarda il coinvolgimento nella pianificazione delle attività assistenziali, le RSA pubbliche hanno dei tassi inferiori rispetto alle strutture private (47-52% e 57%, rispettivamente); tale andamento è analogo a quello riscontrato per la conoscenza dell'esistenza di un Piano Assistenziale. Il settore pubblico dimostra un minore coinvolgimento dei familiari anche nella comunicazione delle visite specialistiche previste per gli assistiti.

La disponibilità del medico di medicina generale degli assistiti ad incontrare i familiari presso la struttura è elevata (85%), anche se per molti familiari il contatto telefonico è più comodo o comunque sufficiente (8%). Nelle strutture ASL si riscontra la maggiore difficoltà ad avere un contatto diretto con il medico curante

Assistenza

I livelli di soddisfazione per l'assistenza in RSA sono sostanzialmente omogenei tra le diverse tipologie di struttura. Il 90% dei familiari sa a chi rivolgersi per ricevere informazioni sull'assistenza fornita, l'87% è soddisfatto dell'assistenza infermieristica e l'85% è soddisfatto dell'assistenza nelle attività quotidiane. Per quanto riguarda la fisioterapia, invece, si riscontra una maggiore differenza di soddisfazione tra le tipologie di RSA, con una soddisfazione del 72% in media.

La pulizia degli assistiti (in termini di igiene personale, aspetto ordinato, pulizia dei vestiti) è pienamente riscontrata dal 90% degli intervistati, senza significative differenze tra le tipologie di struttura.

Rapporto con il personale

Dalle risposte all'intervista si evince che il personale nel settore privato è più gentile con i familiari che nel settore pubblico (97% e 90-92%, rispettivamente) e, nel caso in cui ai familiari capiti di prestare aiuto all'assistito, questo impegno viene valorizzato maggiormente dal personale delle RSA private che pubbliche. Nel complesso, i familiari che valutano buono o ottimo il loro rapporto con il personale sono l'85-90% nelle RSA pubbliche e il 93-95% nel settore privato.

Rispetto della privacy

La riservatezza degli assistiti è rispettata per l'87% degli intervistati, senza significative differenze tra le tipologie di struttura.

Valutazione complessiva

La soddisfazione complessiva per i servizi offerti dalle RSA è dell'80-86% nel settore pubblico e 89-93% nel settore privato; un andamento analogo, seppur con maggiore cautela nelle risposte, si riscontra anche nella propensione a consigliare ad altri la RSA in cui si trova il familiare dell'intervistato. Riguardo alla soddisfazione complessiva, le RSA dei Comuni mostrano una performance migliore delle altre RSA pubbliche.

È degna di nota la relazione che si osserva tra la soddisfazione espressa per l'assistenza fornita agli assistiti nelle attività quotidiane e la soddisfazione complessiva per i servizi delle strutture: la quasi totalità di coloro che sono soddisfatti dell'assistenza, infatti,

I RISULTATI COMPLESSIVI DELL'INDAGINE

esprimono un giudizio positivo sulla struttura; al contrario, il 44% di coloro che non sono nemmeno in parte soddisfatti dell'assistenza si dichiara insoddisfatto della RSA.

Si osserva una correlazione altrettanto significativa tra il giudizio sul rapporto dei familiari con il personale e la valutazione complessiva sulla RSA (quanto migliore il rapporto, tanto migliore la valutazione).

I RISULTATI COMPLESSIVI DELL'INDAGINE

Tabella 4: Per ciascuna struttura si riportano l'Ausl, la tipologia, la soglia minima di interviste, il numero di interviste non valide, valide e il totale delle interviste.

Ausl	Struttura	Tipologia	Soglia minima di interviste	Inter-viste valide	Totale Interviste
101	RSA Nuovi Orizzonti	ASL	10	10	12
101	RSA Pontremoli	ASL	10	10	14
101	RSA Fivizzano	ASL	10	10	10
101	Regina Elena	Comune	30	31	42
102	Centro Acc. Anziani Misericordia	Non profit	20	20	21
102	RSA Carolina Pierotti	ASL	10	10	13
102	RSA Roberto Nobili	ASL	10	10	10
102	RSA Paoli Puccetti	ASL	10	4	7
103	Villa Chiara	Privato	10	0	0
103	RSA Bonelle	ASL	15	15	16
103	RSA Carlo Minghetti	ASL	10	10	11
103	RSA Stella	ASL	20	20	22
104	RSA Rosa Giorgi	ASL	10	8	8
104	RSA Narnali	ASL	20	10	10
104	Villa Amelia	Privato	20	30	30
105	APSP S. Chiara	ASP	30	30	45
105	RSA Leoncini	Non profit	10	0	0
105	RSA San Giuseppe	Non profit	15	0	0
105	APSP Remaggi	ASP	30	30	34
105	RSA Madonna della Fiducia	Non profit	20	20	21
105	Villa Sorriso	Non profit	15	0	0
106	RSA Cecina - F. Card. Maffi	Non profit	20	10	11
106	RSA Rosignano - F. Card. Maffi	Non profit	15	15	16
106	RSA Casa del Duca	ASL	10	10	11
107	RSA D. Gandini	Comune	30	30	37
107	APSP Maria Redditi	ASP	15	15	18
107	APSP Virginia Borgheri	ASP	20	20	25
107	APSP Città di Siena	ASP	30	30	39
107	APSP Casa della Misericordia	ASP	10	10	11
107	RSA S. Francesco	ASL	15	15	16
107	RSA S. Pertini	ASL	15	15	18
107	RSA Nilde Iotti	Comune	15	15	17
108	RSA Castiglion F.no	ASL	10	10	11
108	RSA Maestrini	ASL	15	15	21
108	APSP Fossombroni	ASP	30	30	34
108	RSA Boschi	ASL	15	15	23
108	APSP Montevarchi	ASP	30	30	32
109	APSP G. Falusi	ASP	30	30	34
109	RSA Marina di Levante	ASP	15	15	17
110	RSA Cottolengo	Non profit	20	20	23
110	RSA Casa Paolo VI	Non profit	30	21	27
110	F. Casa Placci	Non profit	10	10	12
110	RSA La Chiocciola	Non profit	20	0	0
110	RSA La Mimosa	Non profit	20	0	0
110	RSA Villa Solaria	Comune	30	20	22
110	APSP Vanni	ASP	30	28	31
110	APSP Martelli	ASP	30	30	32
110	Villa Poggio Adorno	Privato	15	11	13
110	RSA San Francesco	Non profit	30	30	32
110	Villa San Biagio	Privato	20	2	2
111	F. V. Chiarugi	Non profit	30	30	34
111	Villa Serena	Comune	30	30	37
111	RSA Il Castello	Non profit	15	20	22
111	APSP Santa Maria della Misericordia	ASP	15	16	18
111	RSA Le Vele	ASL	20	30	51
111	RSA Volta	ASL	10	10	14
111	RSA Chiassatelle	ASL	10	10	15
111	RSA Neruda	ASL	15	15	16
111	APSP Del Campana Guazzesi	ASP	20	30	39
111	RSA Selene Menichetti	ASL	15	15	19
112	RSA M.D. Barbantini	Non profit	10	10	14
112	RSA Villa Ciocchetti	Non profit	15	9	11
112	APSP Pio Campana	ASP	15	8	8
	Tutte le strutture	Tutte	1150	1013	1209

Note: in grassetto le strutture per le quali non è stata raggiunta la soglia minima di interviste

I RISULTATI COMPLESSIVI DELL'INDAGINE

Tabella 5: Per ciascuna tipologia di strutture si riportano la soglia minima di interviste, il numero di interviste non valide, valide e il totale delle interviste.

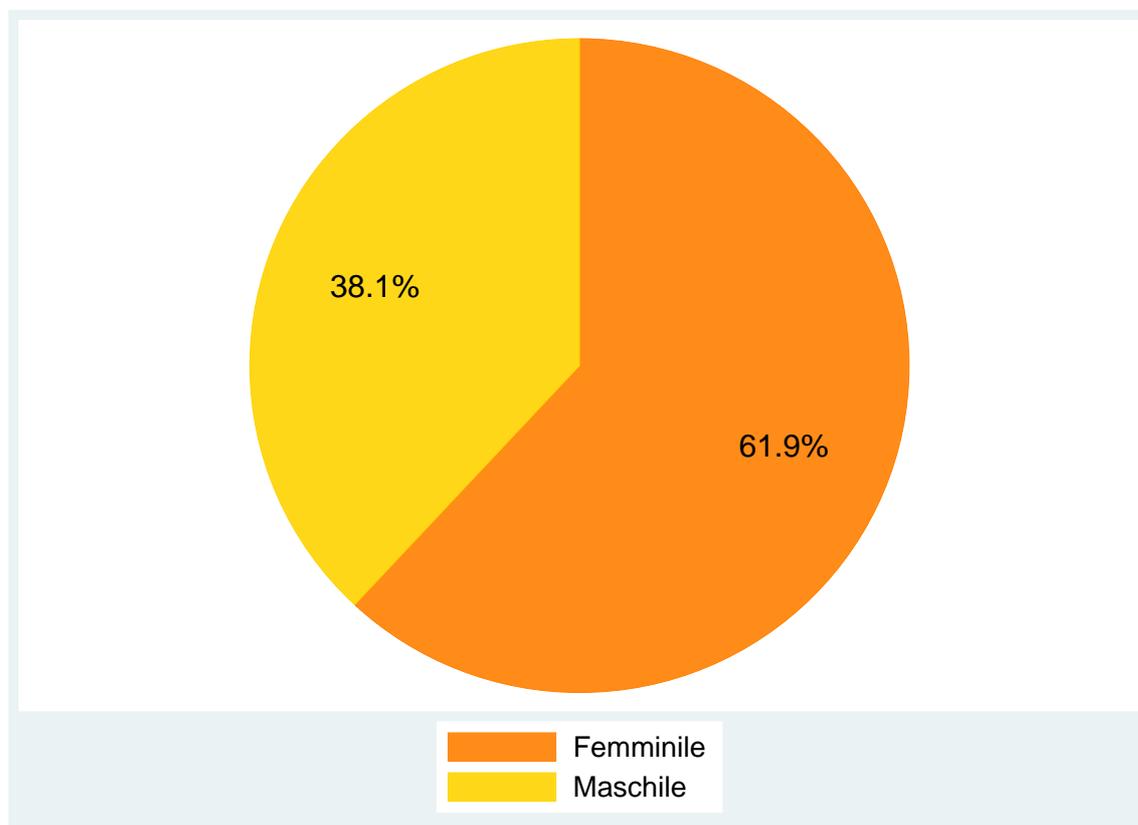
Tipologia	Soglia minima di interviste	Interviste valide	Totale interviste
ASL	285	277	348
Comune	135	126	155
ASP	350	352	417
Non profit	315	215	244
Privato	65	43	45
Tutte le strutture	1150	1013	1209

Note: in grassetto le tipologie di struttura per le quali non è stato raggiunta la soglia minima di interviste

Dati per tipologia di RSA

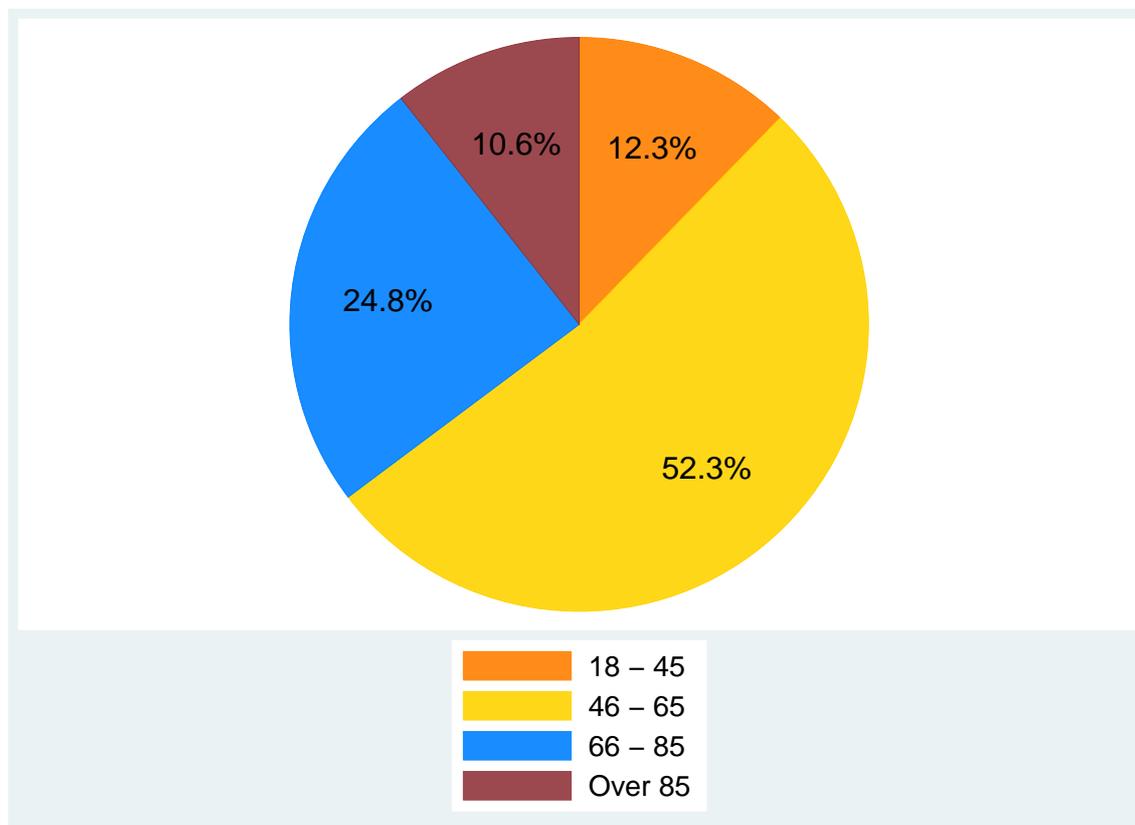
Caratteristiche degli ospiti e dei loro familiari

Sesso del rispondente



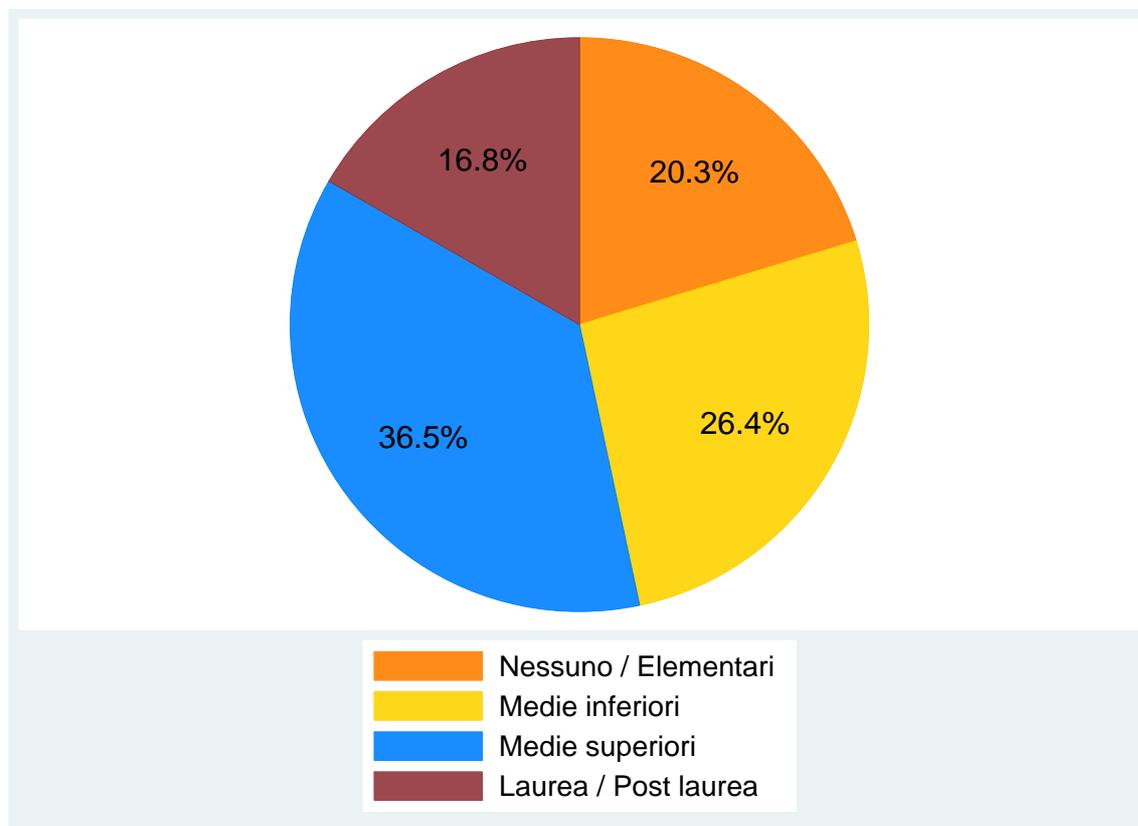
RSA	Femminile		Maschile		Totale	
	N.	%	N.	%	N.	%
Tutte le strutture	627	61.9	386	38.1	1013	100.0
Totale	627	61.9	386	38.1	1013	100.0

Età del rispondente



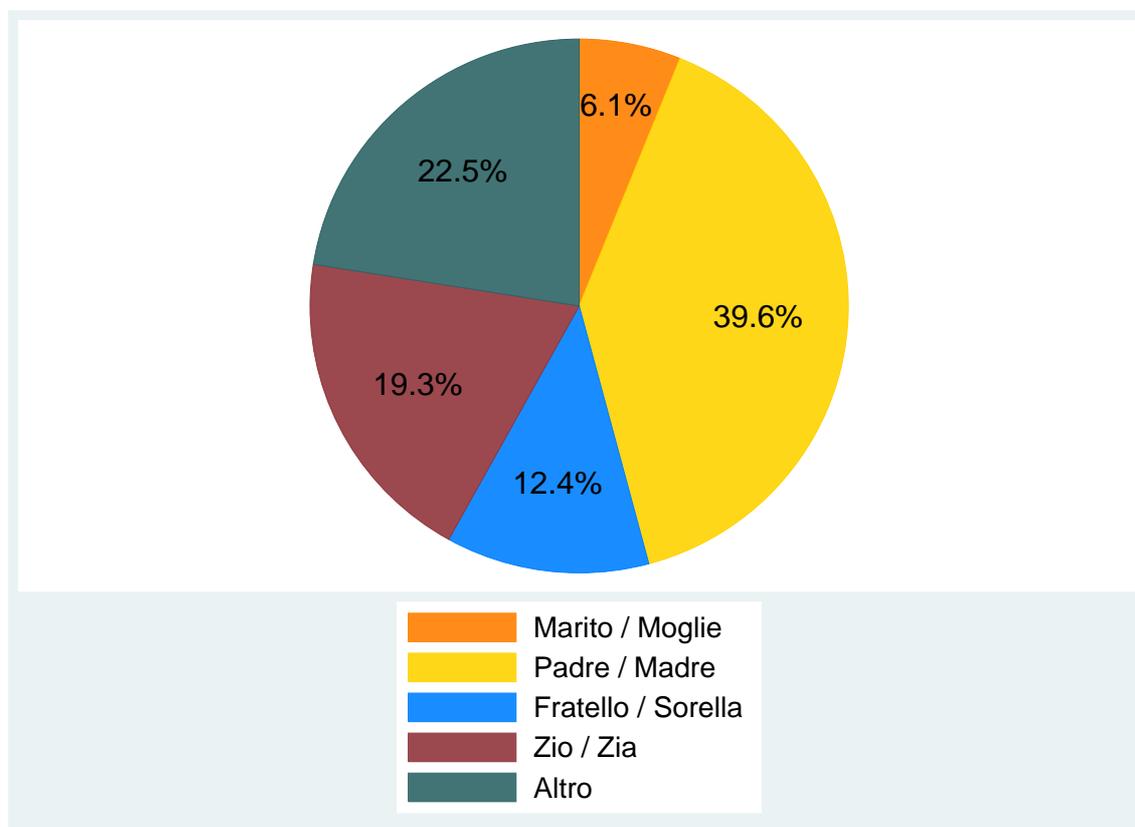
RSA	18 - 45		46 - 65		66 - 85		Over 85		Totale	
	N.	%	N.	%	N.	%	N.	%	N.	%
Tutte le strutture	125	12.3	530	52.3	251	24.8	107	10.6	1013	100.0
Totale	125	12.3	530	52.3	251	24.8	107	10.6	1013	100.0

Titolo di Studio



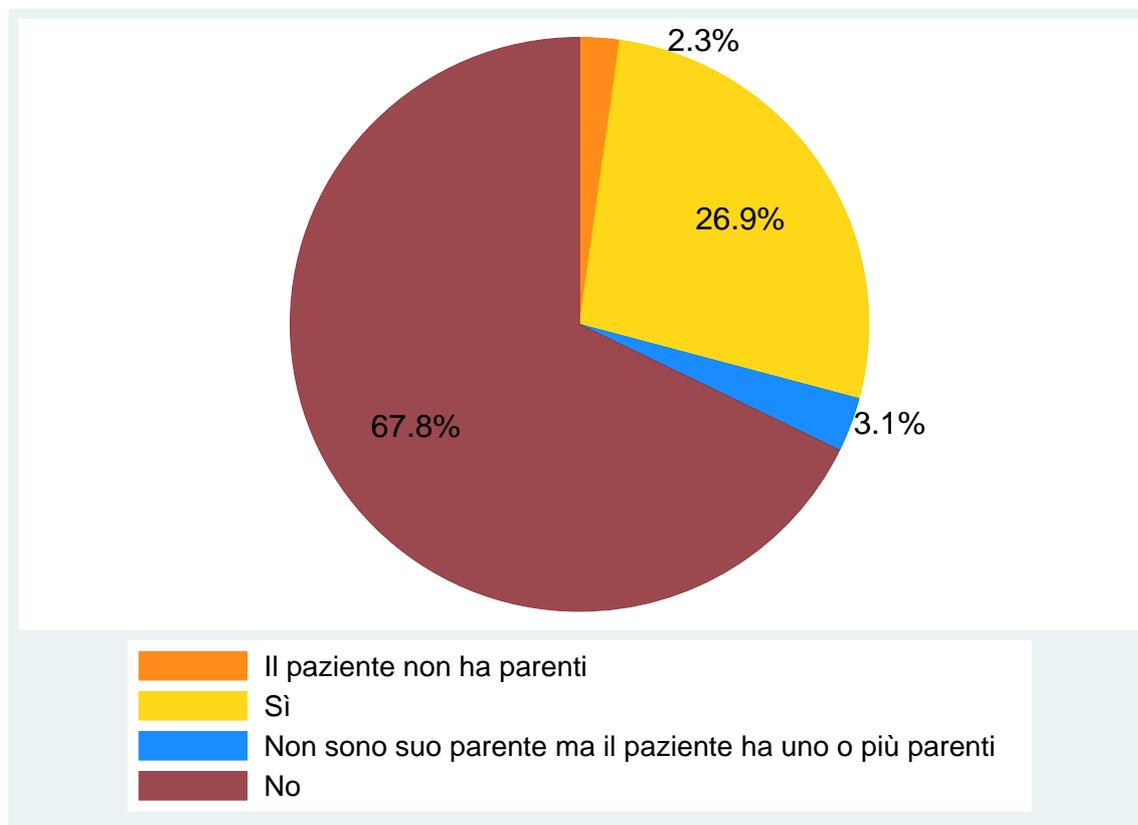
RSA	Nessuno / Elementari		Medie inferiori		Medie superiori		Laurea / Post laurea Post laurea		Totale	
	N.	%	N.	%	N.	%	N.	%	N.	%
Tutte le strutture	187	20.3	243	26.4	335	36.5	154	16.8	919	100.0
Totale	187	20.3	243	26.4	335	36.5	154	16.8	919	100.0

La persona che si trova in questa struttura è suo/sua:



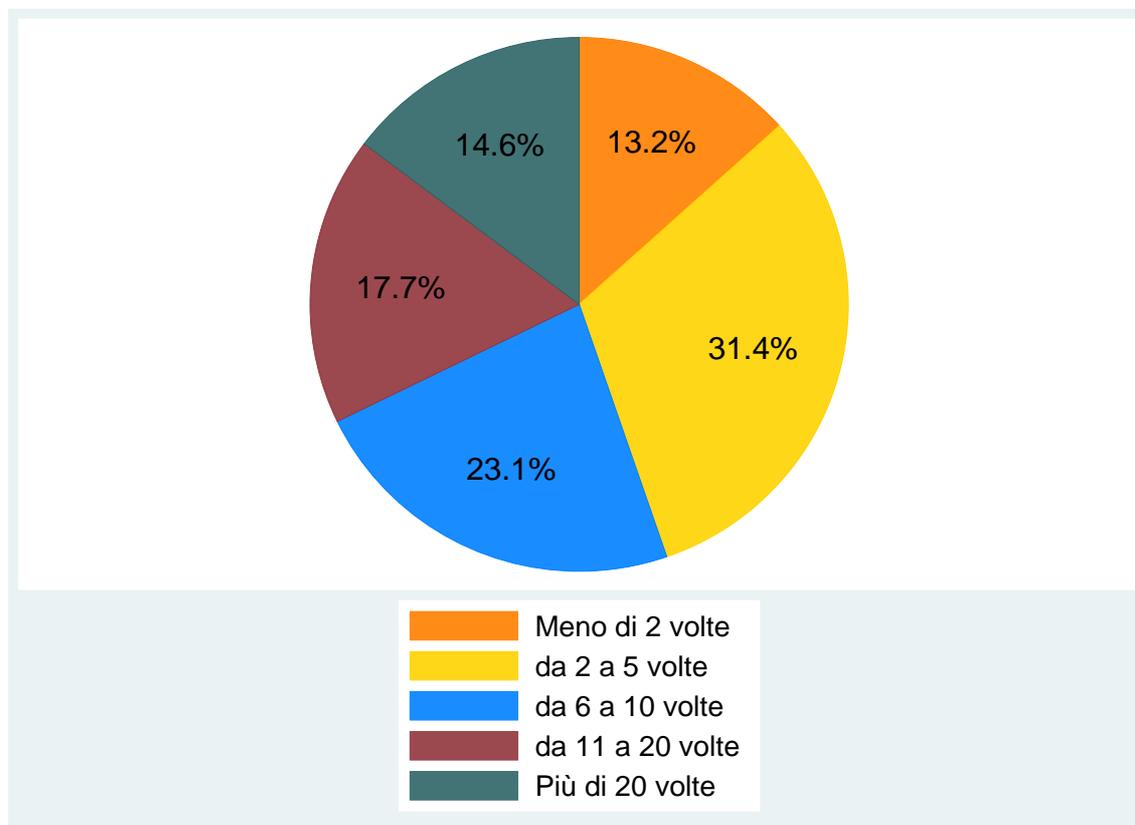
RSA	Marito/ Moglie		Padre/ Madre		Fratello/ Sorella		Zio/ Zia		Altro		Totale	
	N.	%	N.	%	N.	%	N.	%	N.	%	N.	%
Tutte le strutture	62	6.1	401	39.6	126	12.4	196	19.3	228	22.5	1013	100.0
Totale	62	6.1	401	39.6	126	12.4	196	19.3	228	22.5	1013	100.0

Lei è l'unico parente?



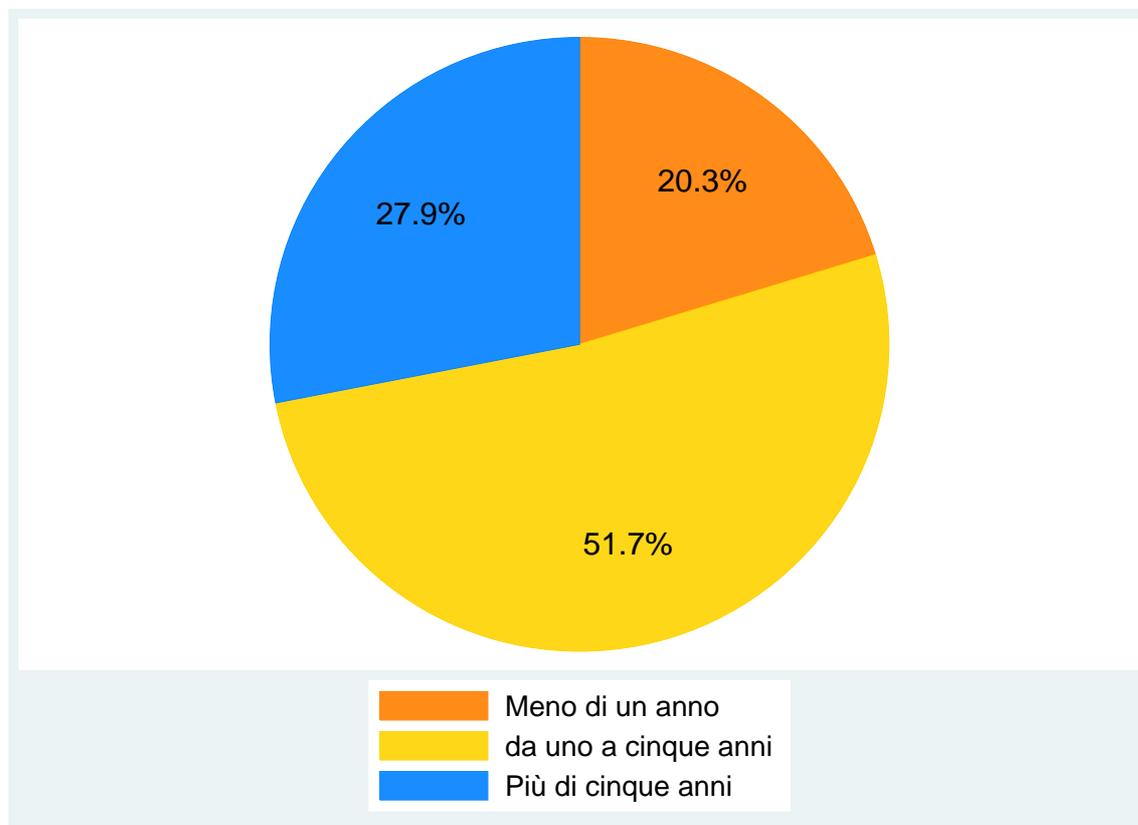
RSA	Il paziente non ha parenti		Sì		Non sono suo parente ma il paziente ha uno o più parenti		No		Totale	
	N.	%	N.	%	N.	%	N.	%	N.	%
Tutte le strutture	23	2.3	272	26.9	31	3.1	687	67.8	1013	100.0
Totale	23	2.3	272	26.9	31	3.1	687	67.8	1013	100.0

Quante volte, nell'ultimo mese, ha fatto visita al suo familiare?



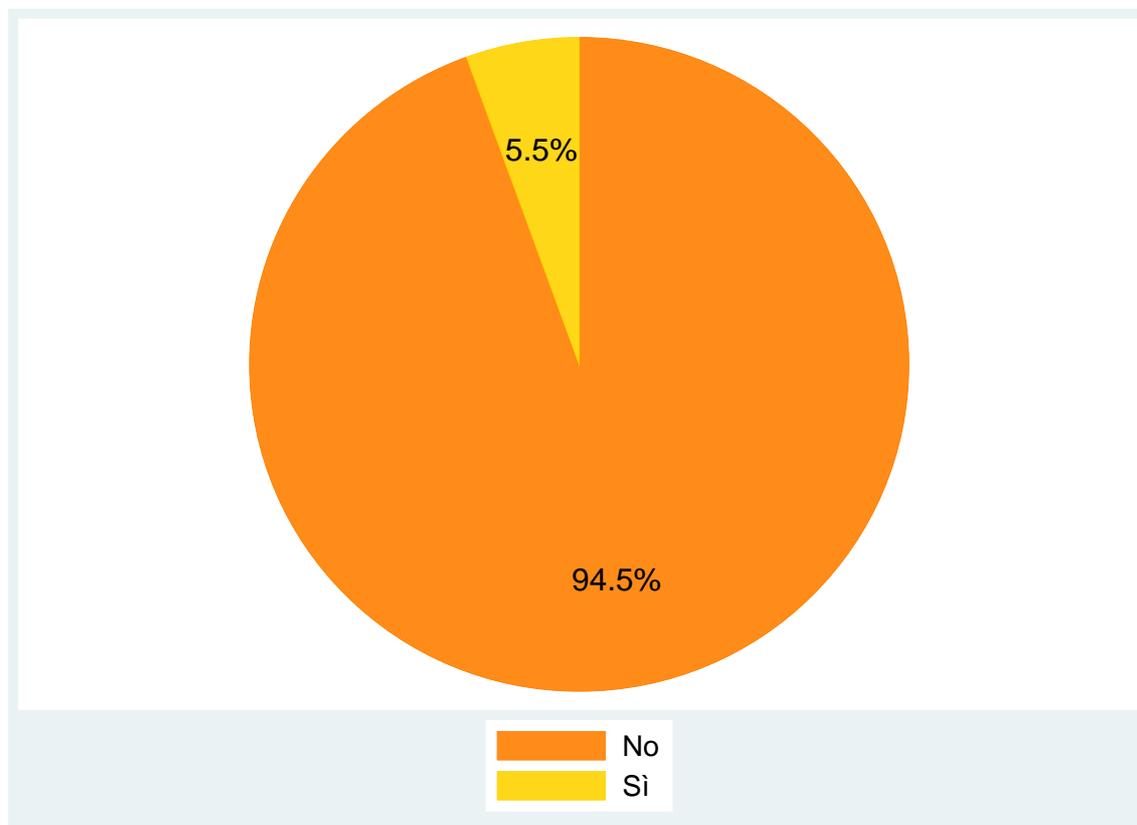
RSA	Meno di 2 volte		da 2 a 5 volte		da 6 a 10 volte		da 11 a 20 volte		Più di 20 volte		Totale	
	N.	%	N.	%	N.	%	N.	%	N.	%	N.	%
Tutte le strutture	134	13.2	318	31.4	234	23.1	179	17.7	148	14.6	1013	100.0
Totale	134	13.2	318	31.4	234	23.1	179	17.7	148	14.6	1013	100.0

Da quanto tempo il suo familiare vive nella RSA?



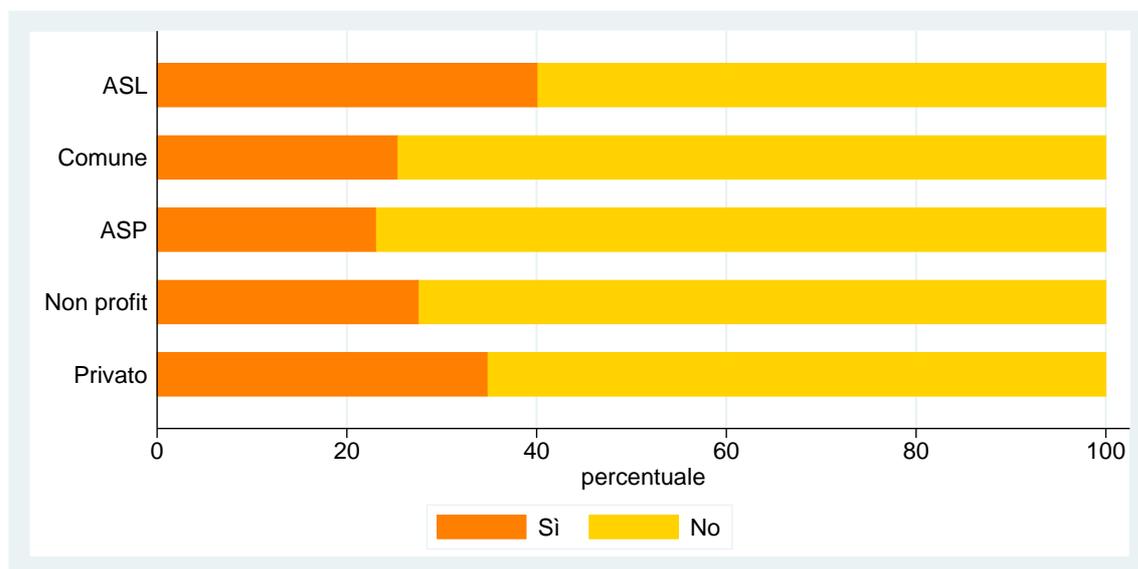
RSA	Meno di un anno		da uno a cinque anni		Più di cinque anni		Totale	
	N.	%	N.	%	N.	%	N.	%
Tutte le strutture	206	20.3	524	51.7	283	27.9	1013	100.0
Totale	206	20.3	524	51.7	283	27.9	1013	100.0

L'inserimento nella RSA sarà temporaneo?



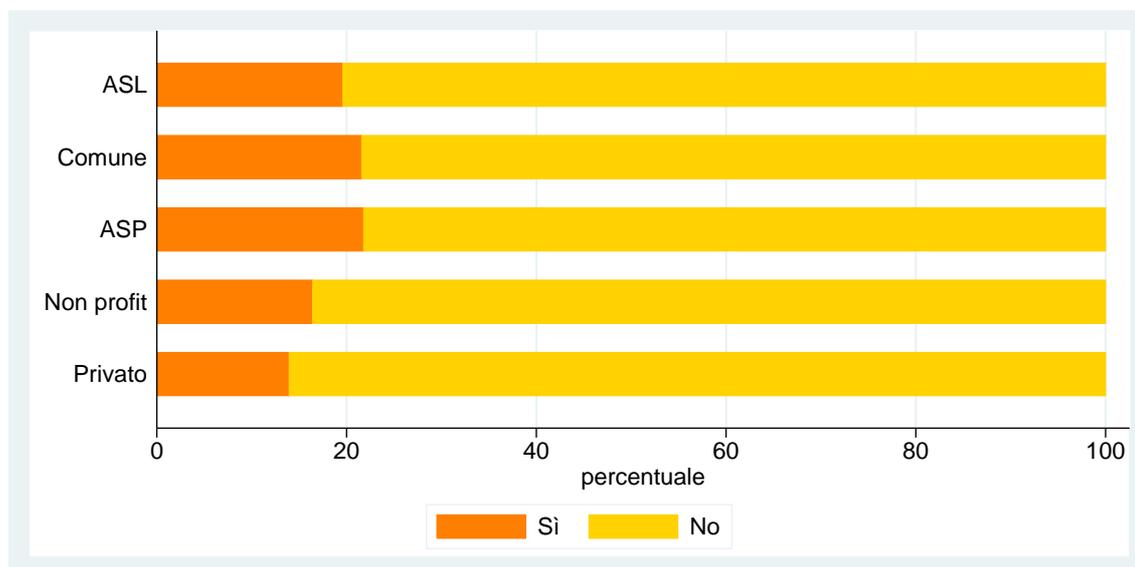
RSA	No		Si		Totale	
	N.	%	N.	%	N.	%
Tutte le strutture	949	94.5	55	5.5	1004	100.0
Totale	949	94.5	55	5.5	1004	100.0

Prima di essere inserito in RSA, il suo familiare si trovava in ospedale?



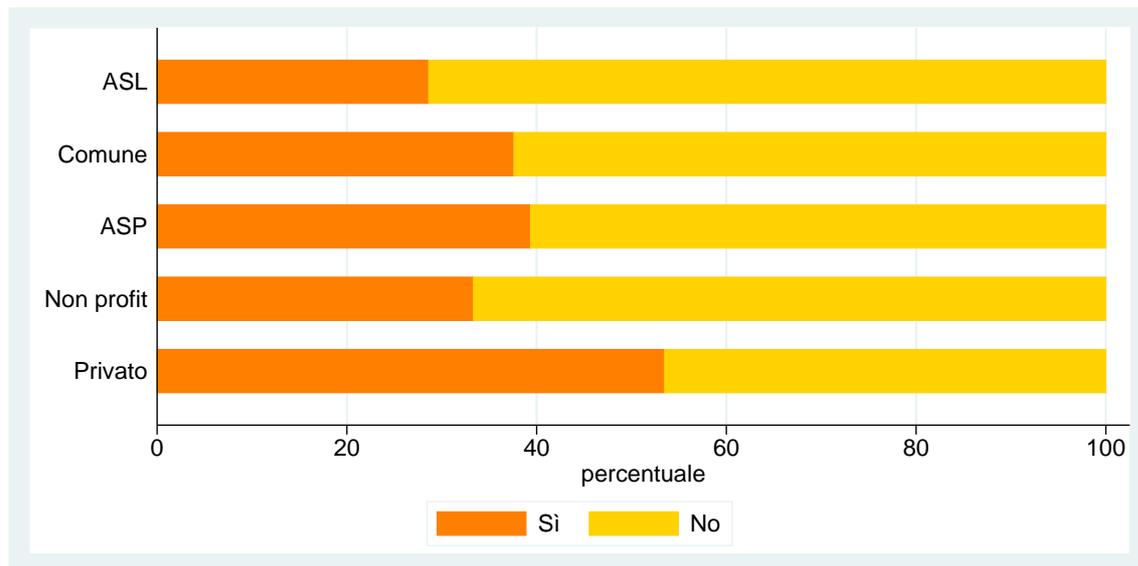
Tipologia di RSA	Sì		No		Totale	
	N.	%	N.	%	N.	%
ASL	110	40.1	164	59.9	274	100.0
Comune	32	25.4	94	74.6	126	100.0
ASP	80	23.1	266	76.9	346	100.0
Non profit	58	27.6	152	72.4	210	100.0
Privato	15	34.9	28	65.1	43	100.0
Totale	295	29.5	704	70.5	999	100.0

Prima di essere inserito nella RSA, il suo familiare ha usufruito del servizio di assistenza domiciliare?



Tipologia di RSA	Sì		No		Totale	
	N.	%	N.	%	N.	%
ASL	53	19.6	217	80.4	270	100.0
Comune	27	21.6	98	78.4	125	100.0
ASP	75	21.8	269	78.2	344	100.0
Non profit	34	16.4	173	83.6	207	100.0
Privato	6	14.0	37	86.0	43	100.0
Totale	195	19.7	794	80.3	989	100.0

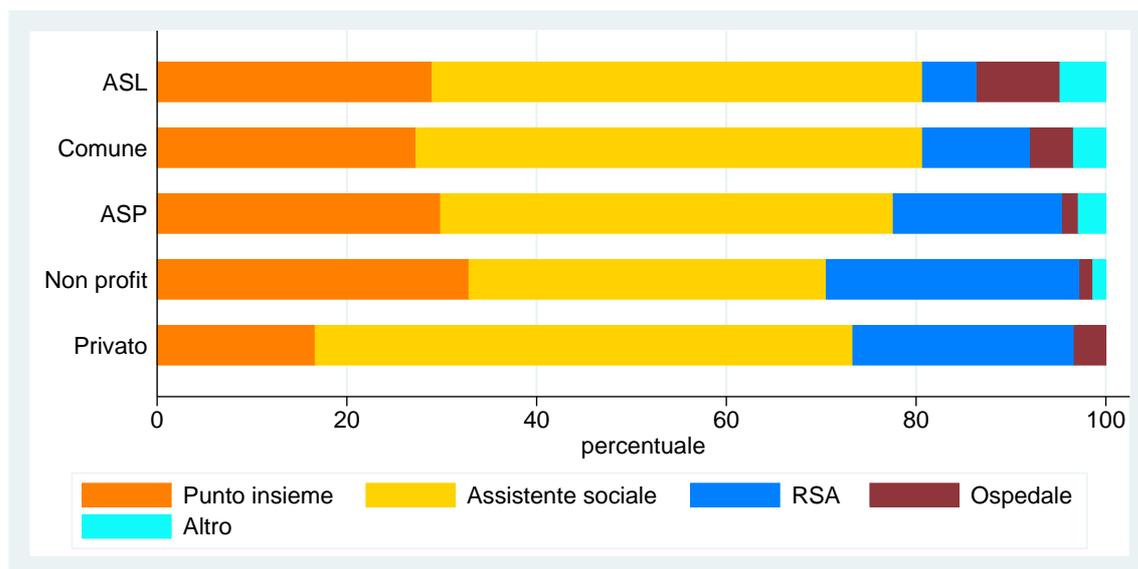
Prima di essere inserito nella RSA, il suo familiare è stato assistito da una badante?



Tipologia di RSA	Sì		No		Totale	
	N.	%	N.	%	N.	%
ASL	77	28.6	192	71.4	269	100.0
Comune	47	37.6	78	62.4	125	100.0
ASP	135	39.4	208	60.6	343	100.0
Non profit	69	33.3	138	66.7	207	100.0
Privato	23	53.5	20	46.5	43	100.0
Totale	351	35.6	636	64.4	987	100.0

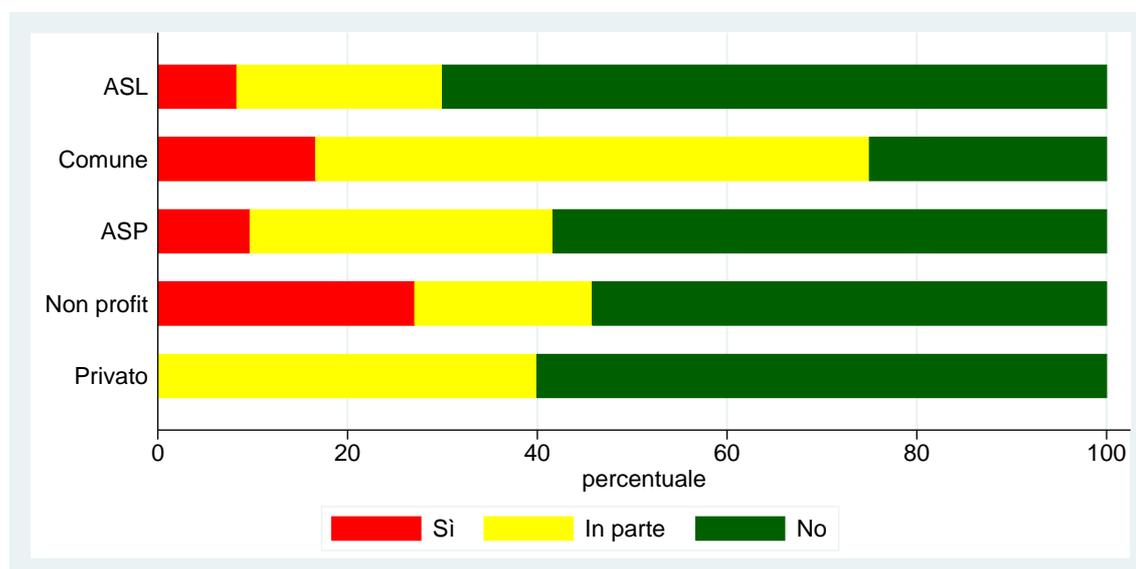
Inserimento, accoglienza e orientamento

A chi si è rivolto per ottenere l'inserimento in struttura?



Tipologia di RSA	Punto insieme		Assistente sociale		RSA		Ospedale		Altro		Totale	
	N.	%	N.	%	N.	%	N.	%	N.	%	N.	%
ASL	60	29.0	107	51.7	12	5.8	18	8.7	10	4.8	207	100.0
Comune	24	27.3	47	53.4	10	11.4	4	4.5	3	3.4	88	100.0
ASP	72	29.9	115	47.7	43	17.8	4	1.7	7	2.9	241	100.0
Non profit	48	32.9	55	37.7	39	26.7	2	1.4	2	1.4	146	100.0
Privato	5	16.7	17	56.7	7	23.3	1	3.3	0	0.0	30	100.0
Totale	209	29.4	341	47.9	111	15.6	29	4.1	22	3.1	712	100.0

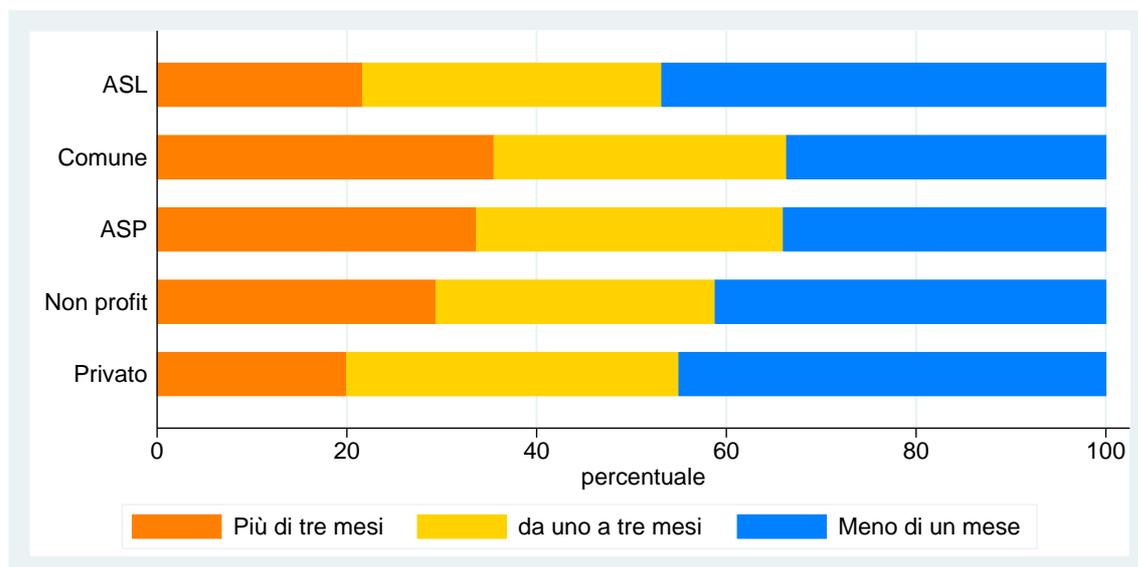
Ha avuto difficoltà ad ottenere l'inserimento in struttura?



Tipologia di RSA	Sì		In parte		No		Totale	
	N.	%	N.	%	N.	%	N.	%
ASL	5	8.3	13	21.7	42	70.0	60	100.0
Comune	4	16.7	14	58.3	6	25.0	24	100.0
ASP	7	9.7	23	31.9	42	58.3	72	100.0
Non profit	13	27.1	9	18.8	26	54.2	48	100.0
Privato	0	0.0	2	40.0	3	60.0	5	100.0
Totale	29	13.9	61	29.2	119	56.9	209	100.0

Note: rispondono alla domanda solo coloro che alla domanda "A chi si è rivolto per ottenere l'inserimento in struttura?" hanno risposto "al Punto Insieme".

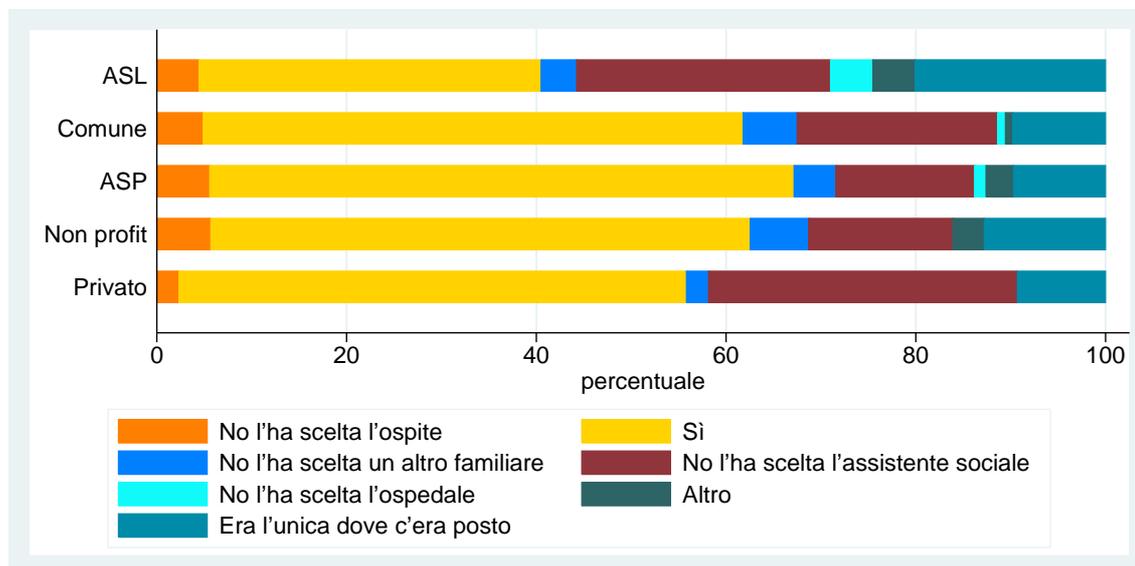
Quanto tempo ha aspettato per poter inserire il suo familiare in questa struttura?



Tipologia di RSA	Più di tre mesi		da uno a tre mesi		Meno di un mese		Totale	
	N.	%	N.	%	N.	%	N.	%
ASL	51	21.7	74	31.5	110	46.8	235	100.0
Comune	38	35.5	33	30.8	36	33.6	107	100.0
ASP	102	33.7	98	32.3	103	34.0	303	100.0
Non profit	50	29.4	50	29.4	70	41.2	170	100.0
Privato	8	20.0	14	35.0	18	45.0	40	100.0
Totale	249	29.1	269	31.5	337	39.4	855	100.0

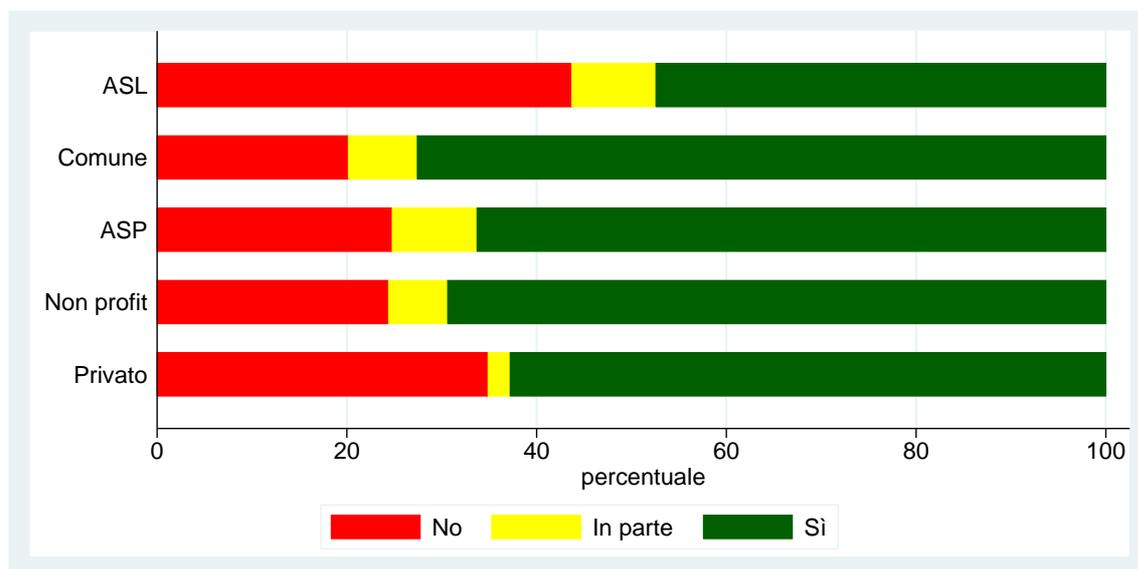
Note: nella tabella non sono riportati i valori delle risposte "Non sa / Non risponde", che costituiscono il 15,6% delle risposte complessivamente fornite.

Ha scelto lei la RSA?



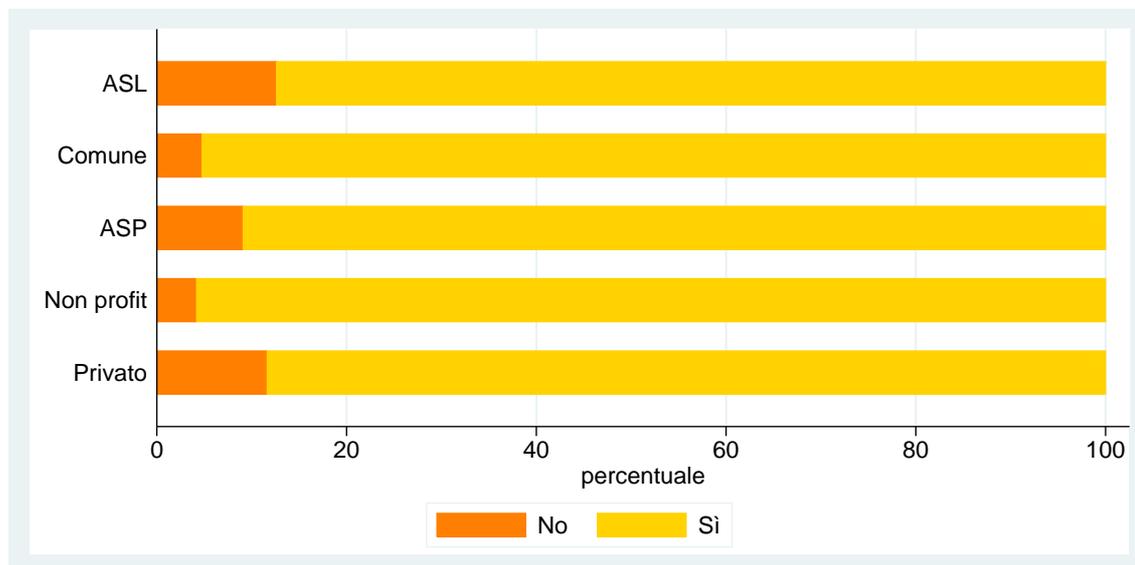
Tipologia di RSA	Ospite		Sì		Altro familiare		Ass. sociale		Ospedale		Altro		Unica dove c'era posto		Totale	
	N.	%	N.	%	N.	%	N.	%	N.	%	N.	%	N.	%	N.	%
ASL	12	4.5	97	36.1	10	3.7	72	26.8	12	4.5	12	4.5	54	20.1	269	100.0
Comune	6	4.9	70	56.9	7	5.7	26	21.1	1	0.8	1	0.8	12	9.8	123	100.0
ASP	19	5.6	210	61.6	15	4.4	50	14.7	4	1.2	10	2.9	33	9.7	341	100.0
Non profit	12	5.7	120	56.9	13	6.2	32	15.2	0	0.0	7	3.3	27	12.8	211	100.0
Privato	1	2.3	23	53.5	1	2.3	14	32.6	0	0.0	0	0.0	4	9.3	43	100.0
Totale	50	5.1	520	52.7	46	4.7	194	19.7	17	1.7	30	3.0	130	13.2	987	100.0

Ha visitato la struttura prima che il suo familiare si trasferisse qui?



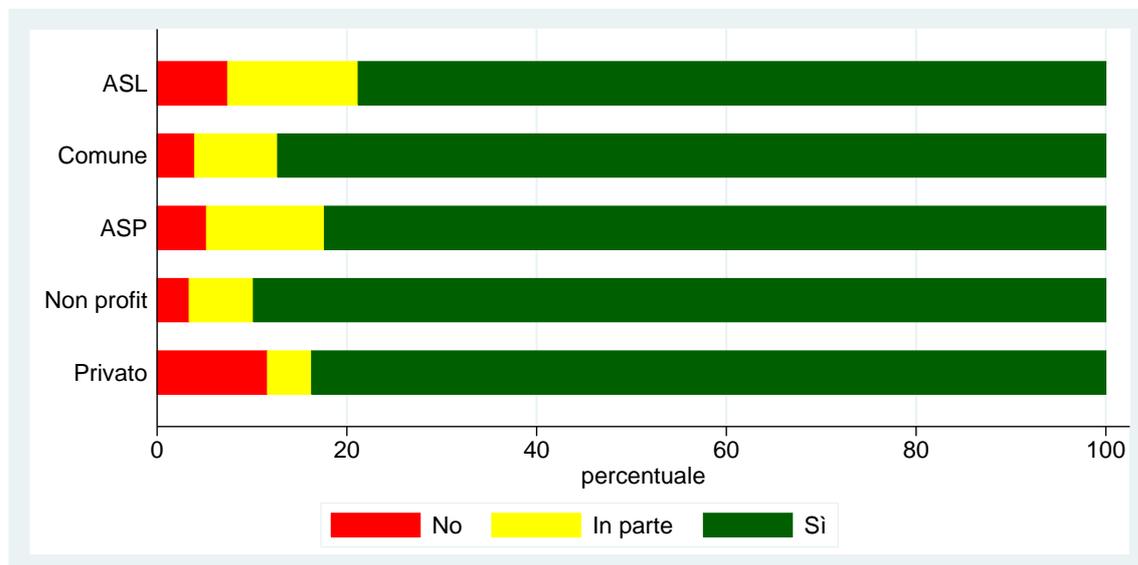
Tipologia di RSA	No		In parte		Sì		Totale	
	N.	%	N.	%	N.	%	N.	%
ASL	119	43.8	24	8.8	129	47.4	272	100.0
Comune	25	20.2	9	7.3	90	72.6	124	100.0
ASP	86	24.8	31	8.9	230	66.3	347	100.0
Non profit	51	24.4	13	6.2	145	69.4	209	100.0
Privato	15	34.9	1	2.3	27	62.8	43	100.0
Totale	296	29.7	78	7.8	621	62.4	995	100.0

Il personale che ha incontrato quando il suo familiare è stato inserito in struttura le ha dato le informazioni principali sull'organizzazione degli spazi?



Tipologia di RSA	No		Si		Totale	
	N.	%	N.	%	N.	%
ASL	35	12.6	242	87.4	277	100.0
Comune	6	4.8	120	95.2	126	100.0
ASP	32	9.1	320	90.9	352	100.0
Non profit	9	4.2	206	95.8	215	100.0
Privato	5	11.6	38	88.4	43	100.0
Totale	87	8.6	926	91.4	1013	100.0

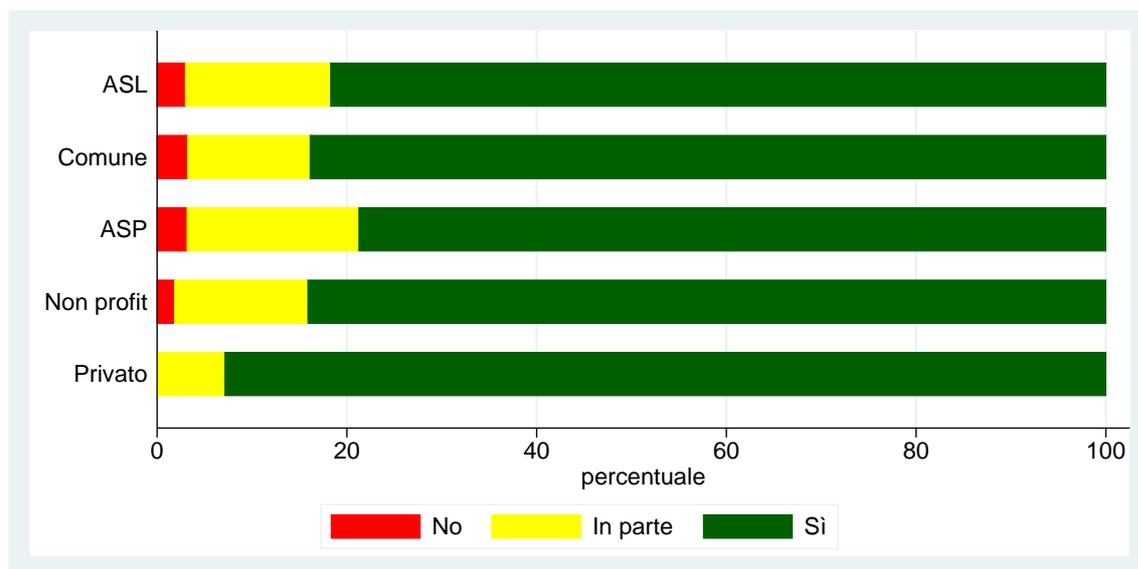
Il personale che ha incontrato quando il suo familiare è stato inserito in struttura le ha dato le informazioni principali sui servizi della struttura?



Tipologia di RSA	No		In parte		Sì		Totale	
	N.	%	N.	%	N.	%	N.	%
ASL	20	7.4	37	13.8	212	78.8	269	100.0
Comune	5	4.0	11	8.7	110	87.3	126	100.0
ASP	18	5.2	43	12.4	285	82.4	346	100.0
Non profit	7	3.4	14	6.8	186	89.9	207	100.0
Privato	5	11.6	2	4.7	36	83.7	43	100.0
Totale	55	5.5	107	10.8	829	83.7	991	100.0

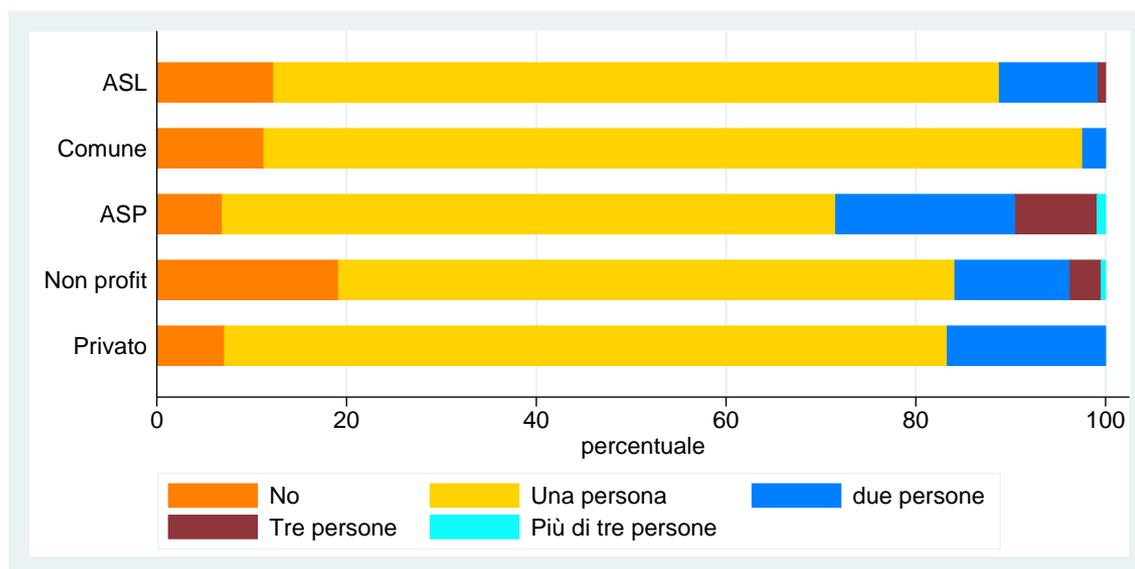
Ambiente e comfort

Le piace la camera che stata assegnata al suo familiare?



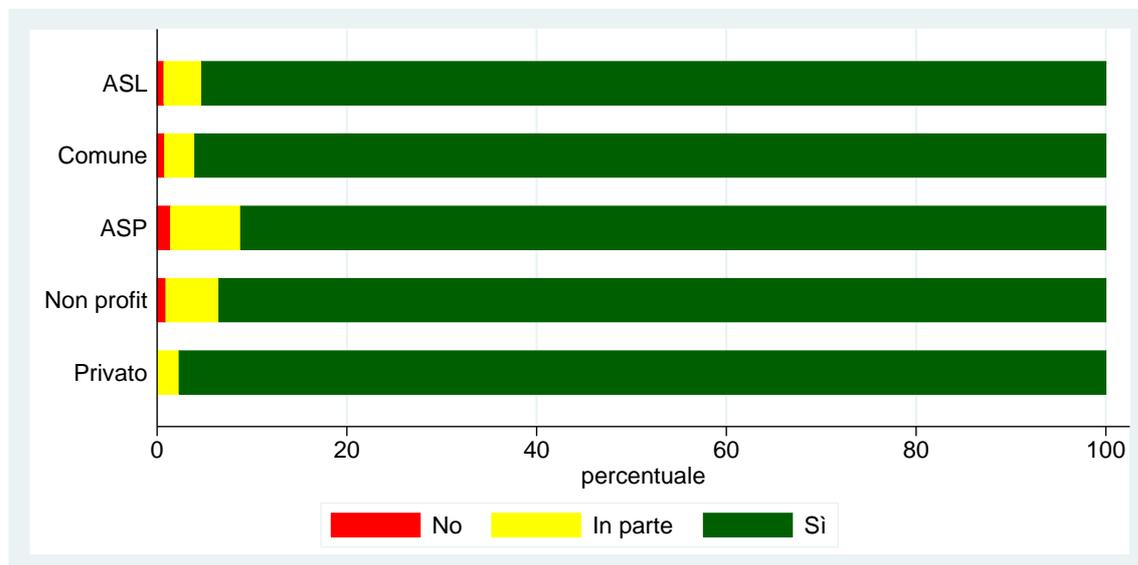
Tipologia di RSA	No		In parte		Sì		Totale	
	N.	%	N.	%	N.	%	N.	%
ASL	8	3.0	41	15.3	219	81.7	268	100.0
Comune	4	3.2	16	12.9	104	83.9	124	100.0
ASP	11	3.2	63	18.1	274	78.7	348	100.0
Non profit	4	1.9	30	14.0	180	84.1	214	100.0
Privato	0	0.0	3	7.1	39	92.9	42	100.0
Totale	27	2.7	153	15.4	816	81.9	996	100.0

La condivide con più persone?



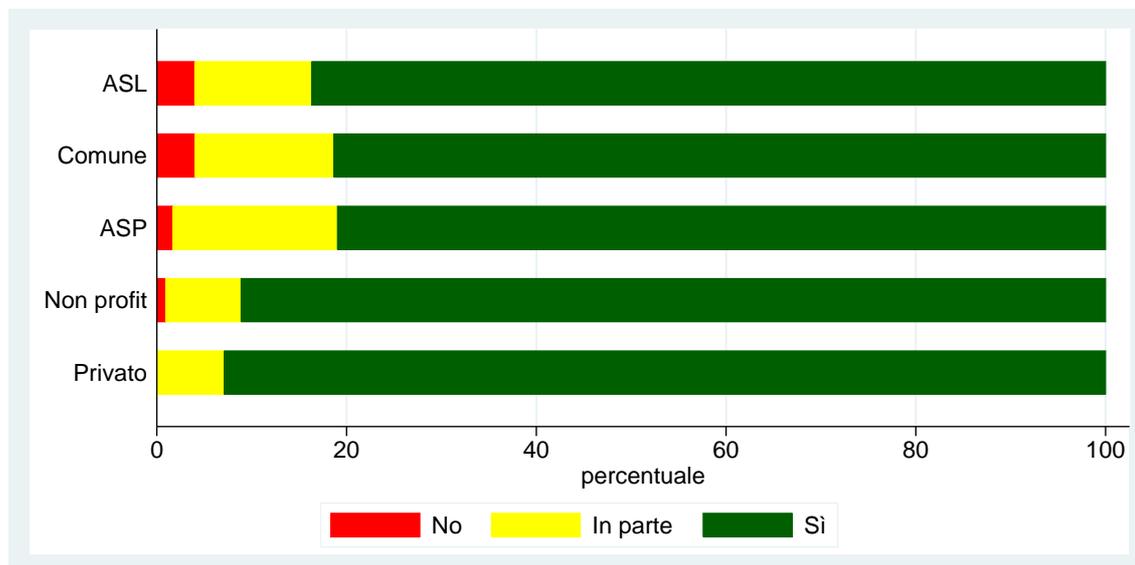
Tipologia di RSA	No		Una persona		due persone		Tre persone		Più di tre persone		Totale	
	N.	%	N.	%	N.	%	N.	%	N.	%	N.	%
ASL	33	12.3	205	76.5	28	10.4	2	0.7	0	0.0	268	100.0
Comune	14	11.3	107	86.3	3	2.4	0	0.0	0	0.0	124	100.0
ASP	24	6.9	225	64.7	66	19.0	30	8.6	3	0.9	348	100.0
Non profit	41	19.2	139	65.0	26	12.1	7	3.3	1	0.5	214	100.0
Privato	3	7.1	32	76.2	7	16.7	0	0.0	0	0.0	42	100.0
Totale	115	11.5	708	71.1	130	13.1	39	3.9	4	0.4	996	100.0

Ritiene che gli ambienti (camera, spazi comuni, mensa, etc.) della RSA siano puliti?



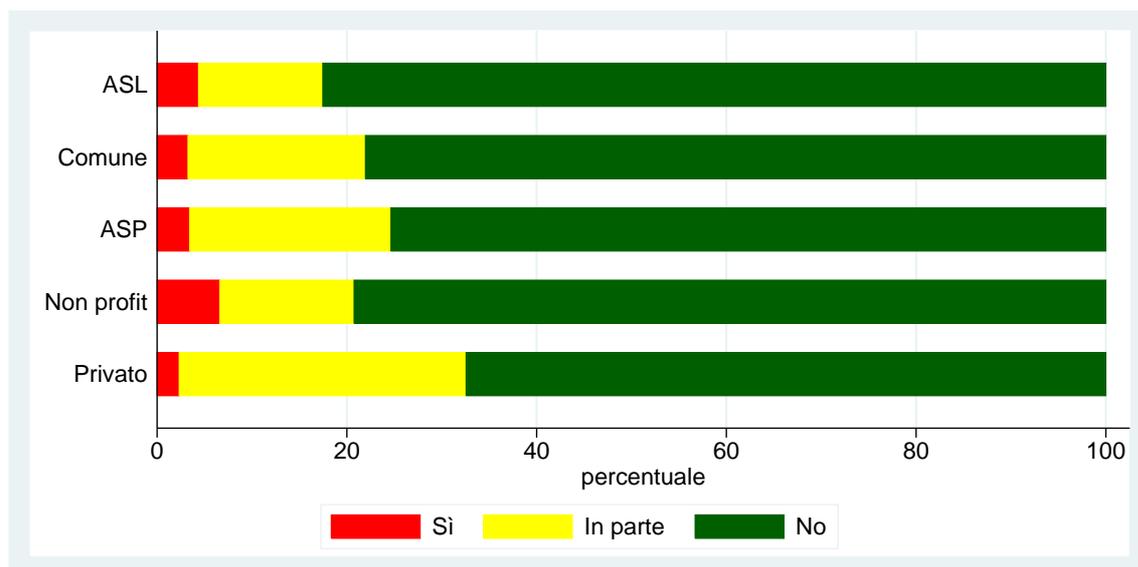
Tipologia di RSA	No		In parte		Sì		Totale	
	N.	%	N.	%	N.	%	N.	%
ASL	2	0.7	11	4.0	264	95.3	277	100.0
Comune	1	0.8	4	3.2	121	96.0	126	100.0
ASP	5	1.4	26	7.4	321	91.2	352	100.0
Non profit	2	0.9	12	5.6	201	93.5	215	100.0
Privato	0	0.0	1	2.3	42	97.7	43	100.0
Totale	10	1.0	54	5.3	949	93.7	1013	100.0

Ritiene che negli ambienti della RSA (camera, spazi comuni, mensa, etc.) ci sia una temperatura adeguata?



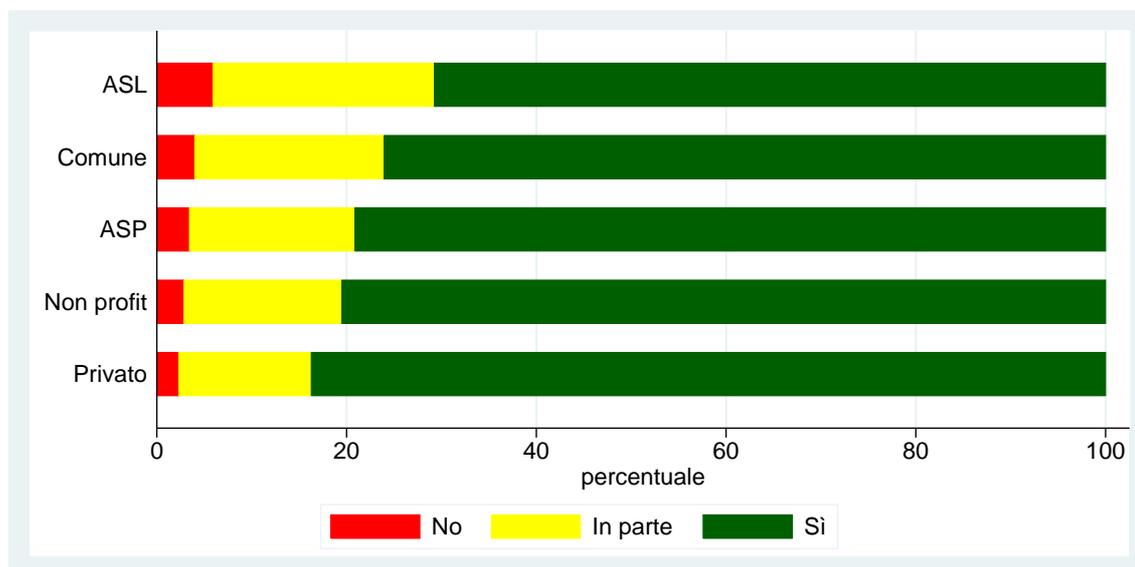
Tipologia di RSA	No		In parte		Sì		Totale	
	N.	%	N.	%	N.	%	N.	%
ASL	11	4.0	34	12.4	230	83.6	275	100.0
Comune	5	4.1	18	14.6	100	81.3	123	100.0
ASP	6	1.7	61	17.3	285	81.0	352	100.0
Non profit	2	0.9	17	7.9	195	91.1	214	100.0
Privato	0	0.0	3	7.1	39	92.9	42	100.0
Totale	24	2.4	133	13.2	849	84.4	1006	100.0

Ritiene che negli ambienti della RSA (camera, salotti, bagni, mensa, corridoi, etc.) ci siano odori sgradevoli?



Tipologia di RSA	Si		In parte		No		Totale	
	N.	%	N.	%	N.	%	N.	%
ASL	12	4.4	36	13.1	227	82.5	275	100.0
Comune	4	3.3	23	18.7	96	78.0	123	100.0
ASP	12	3.4	74	21.2	263	75.4	349	100.0
Non profit	14	6.6	30	14.2	168	79.2	212	100.0
Privato	1	2.3	13	30.2	29	67.4	43	100.0
Totale	43	4.3	176	17.6	783	78.1	1002	100.0

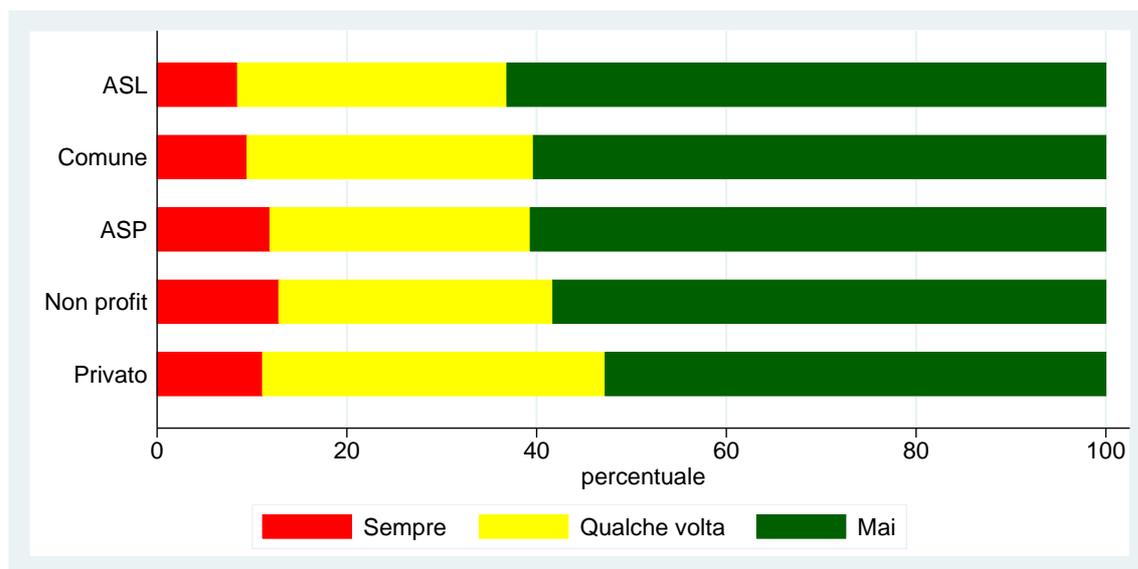
Ritiene che ci siano spazi adeguati dove può stare con il suo familiare quando viene a trovarlo?



Tipologia di RSA	No		In parte		Sì		Totale	
	N.	%	N.	%	N.	%	N.	%
ASL	16	5.9	63	23.3	191	70.7	270	100.0
Comune	5	4.0	25	20.0	95	76.0	125	100.0
ASP	12	3.4	61	17.5	276	79.1	349	100.0
Non profit	6	2.9	35	16.7	169	80.5	210	100.0
Privato	1	2.3	6	14.0	36	83.7	43	100.0
Totale	40	4.0	190	19.1	767	76.9	997	100.0

Servizio di lavanderia

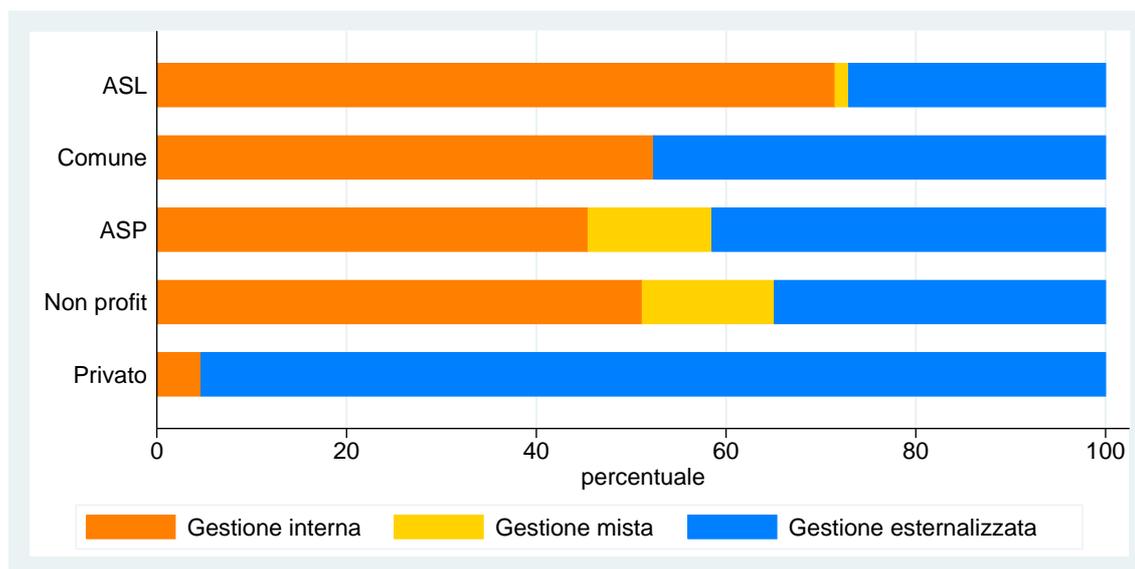
Le è capitato che i capi di abbigliamento del suo familiare siano stati smarriti o danneggiati dal servizio lavanderia?



Tipologia di RSA	Sempre		Qualche volta		Mai		Totale	
	N.	%	N.	%	N.	%	N.	%
ASL	20	8.5	67	28.4	149	63.1	236	100.0
Comune	11	9.5	35	30.2	70	60.3	116	100.0
ASP	39	11.9	90	27.4	199	60.7	328	100.0
Non profit	24	12.8	54	28.9	109	58.3	187	100.0
Privato	4	11.1	13	36.1	19	52.8	36	100.0
Totale	98	10.9	259	28.7	546	60.5	903	100.0

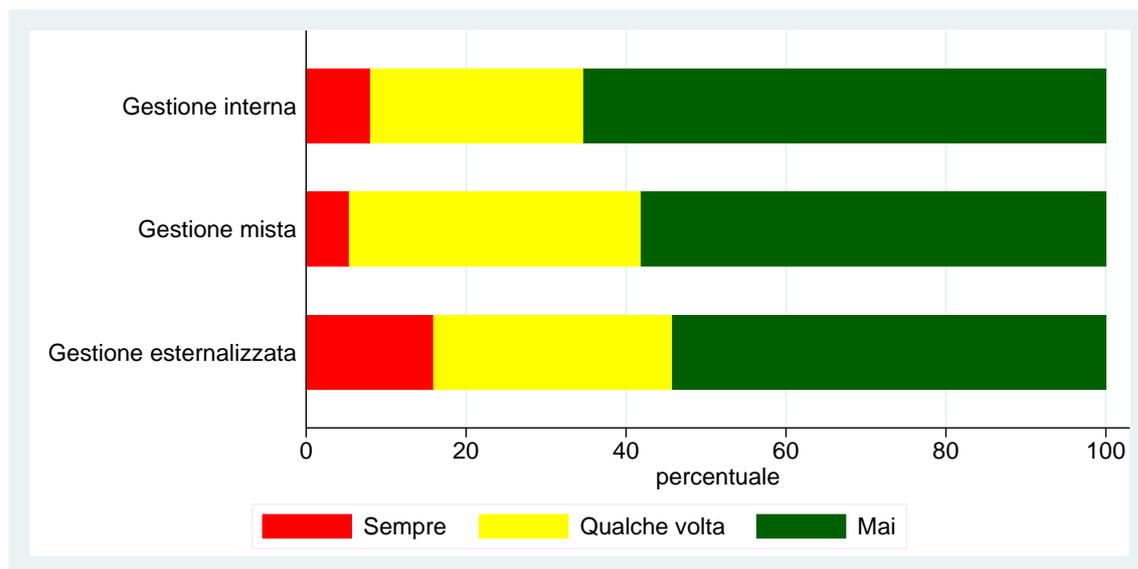
Note: nella tabella non sono riportati i valori delle risposte "Non sa / Non risponde", che costituiscono il 10,9% delle risposte complessivamente fornite.

Gestione del servizio di lavanderia degli indumenti personali



Tipologia di RSA	Gestione interna		Gestione mista		Gestione esternalizzata		Totale	
	N.	%	N.	%	N.	%	N.	%
ASL	198	71.5	4	1.4	75	27.1	277	100.0
Comune	66	52.4	0	0.0	60	47.6	126	100.0
ASP	160	45.5	46	13.1	146	41.5	352	100.0
Non profit	110	51.2	30	14.0	75	34.9	215	100.0
Privato	2	4.7	0	0.0	41	95.3	43	100.0
Totale	536	52.9	80	7.9	397	39.2	1013	100.0

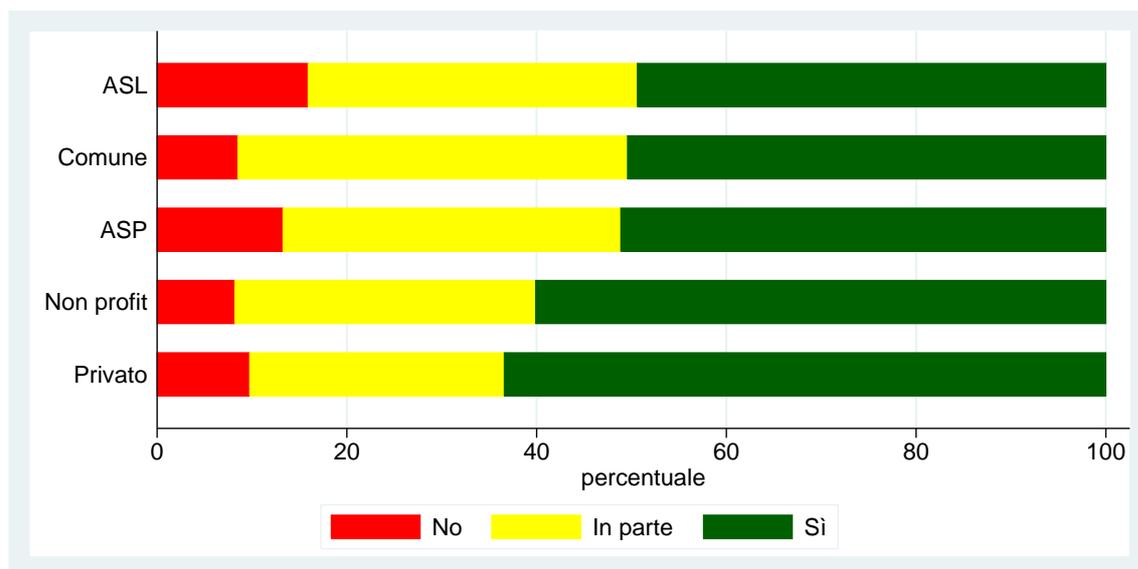
Gestione del servizio di lavanderia degli indumenti personali ed eventualità che i capi di abbigliamento del suo familiare siano stati smarriti o danneggiati dal servizio lavanderia



Gestione del servizio di lavanderia	Le è capitato che i capi di abbigliamento del suo familiare siano stati smarriti o danneggiati dal servizio di lavanderia?							
	Sempre		Qualche volta		Mai		Totale	
	N.	%	N.	%	N.	%	N.	%
Gestione interna	39	8.1	129	26.7	316	65.3	484	100.0
Gestione mista	4	5.4	27	36.5	43	58.1	74	100.0
Gestione esternalizzata	55	15.9	103	29.9	187	54.2	345	100.0
Totale	98	10.9	259	28.7	546	60.5	903	100.0

Attività ricreative

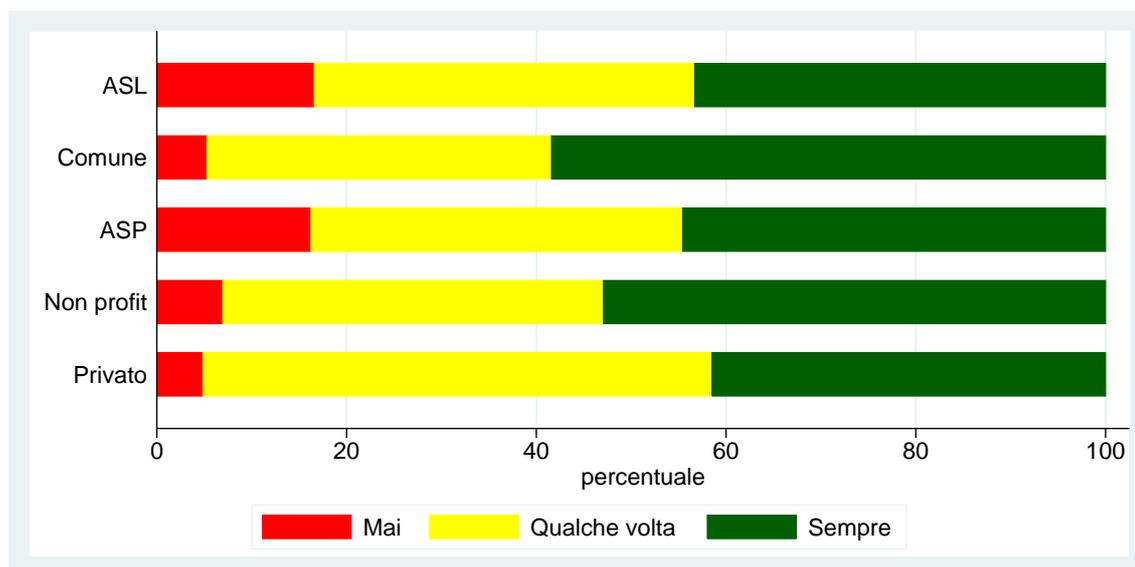
Ritiene che l'organizzazione delle attività ricreative sia adatta per il suo familiare?



Tipologia di RSA	No		In parte		Sì		Totale	
	N.	%	N.	%	N.	%	N.	%
ASL	39	15.9	85	34.7	121	49.4	245	100.0
Comune	10	8.5	48	41.0	59	50.4	117	100.0
ASP	41	13.3	110	35.6	158	51.1	309	100.0
Non profit	15	8.2	58	31.7	110	60.1	183	100.0
Privato	4	9.8	11	26.8	26	63.4	41	100.0
Totale	109	12.2	312	34.9	474	53.0	895	100.0

Note: nella tabella non sono riportati i valori delle risposte "Non sa / Non risponde", che costituiscono l'11,7% delle risposte complessivamente fornite.

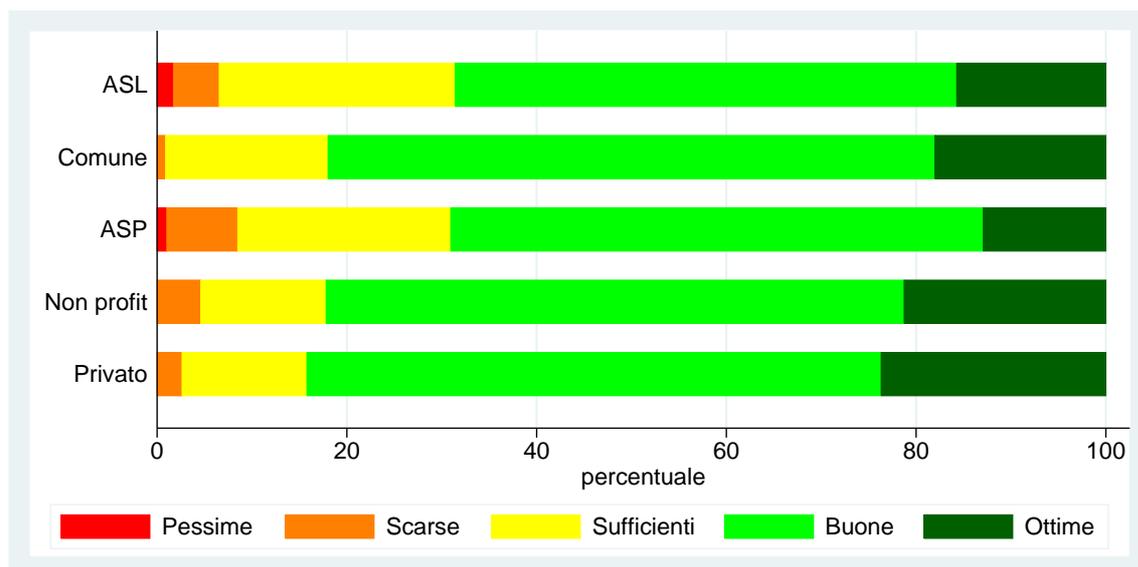
Riceve informazioni sulle attività ricreative organizzate in questa struttura?



Tipologia di RSA	Mai		Qualche volta		Sempre		Totale	
	N.	%	N.	%	N.	%	N.	%
ASL	41	16.6	99	40.1	107	43.3	247	100.0
Comune	6	5.3	41	36.3	66	58.4	113	100.0
ASP	51	16.2	123	39.2	140	44.6	314	100.0
Non profit	13	7.0	75	40.1	99	52.9	187	100.0
Privato	2	4.9	22	53.7	17	41.5	41	100.0
Totale	113	12.5	360	39.9	429	47.6	902	100.0

Note: nella tabella non sono riportati i valori delle risposte "Non applicabile".

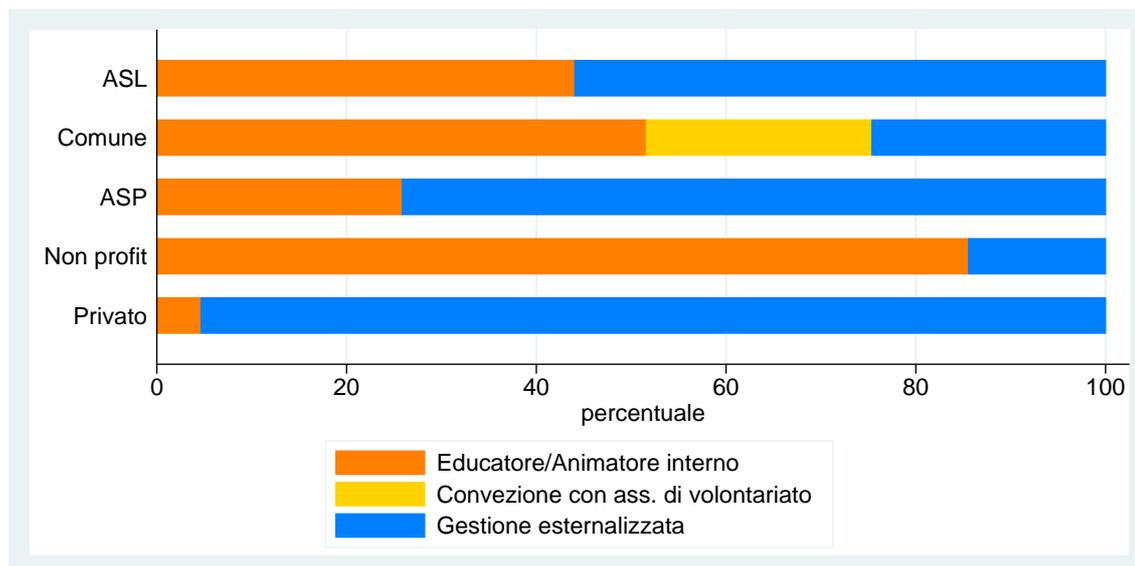
Come valuta complessivamente le attività ricreative che sono organizzate per il suo familiare (giochi, musica, feste, etc.)?



Tipologia di RSA	Pessime		Scarse		Sufficienti		Buone		Ottime		Totale	
	N.	%	N.	%	N.	%	N.	%	N.	%	N.	%
ASL	4	1.7	11	4.8	57	24.9	121	52.8	36	15.7	229	100.0
Comune	0	0.0	1	0.9	19	17.1	71	64.0	20	18.0	111	100.0
ASP	3	1.0	22	7.5	66	22.4	165	56.1	38	12.9	294	100.0
Non profit	0	0.0	8	4.6	23	13.2	106	60.9	37	21.3	174	100.0
Privato	0	0.0	1	2.6	5	13.2	23	60.5	9	23.7	38	100.0
Totale	7	0.8	43	5.1	170	20.1	486	57.4	140	16.5	846	100.0

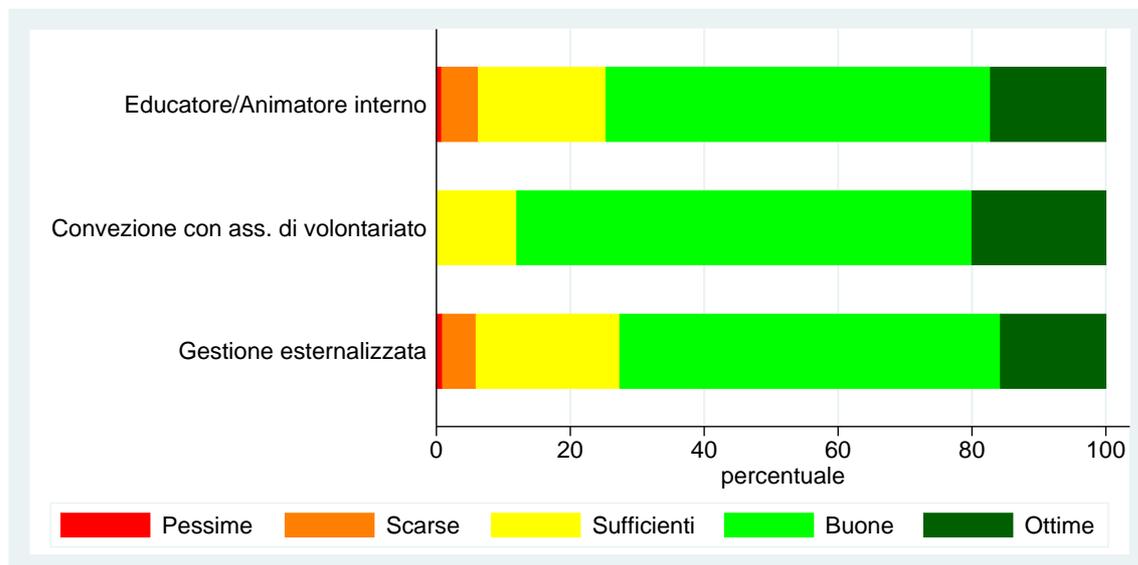
Note: nella tabella non sono riportati i valori delle risposte "Non sa / Non risponde", che costituiscono il 16,5% delle risposte complessivamente fornite.

Gestione del servizio di animazione



Tipologia di RSA	Educatore/Animatore interno		Convezione con ass. di volontariato		Gestione esternalizzata		Totale	
	N.	%	N.	%	N.	%	N.	%
ASL	122	44.0	0	0.0	155	56.0	277	100.0
Comune	65	51.6	30	23.8	31	24.6	126	100.0
ASP	91	25.9	0	0.0	261	74.1	352	100.0
Non profit	184	85.6	0	0.0	31	14.4	215	100.0
Privato	2	4.7	0	0.0	41	95.3	43	100.0
Totale	464	45.8	30	3.0	519	51.2	1013	100.0

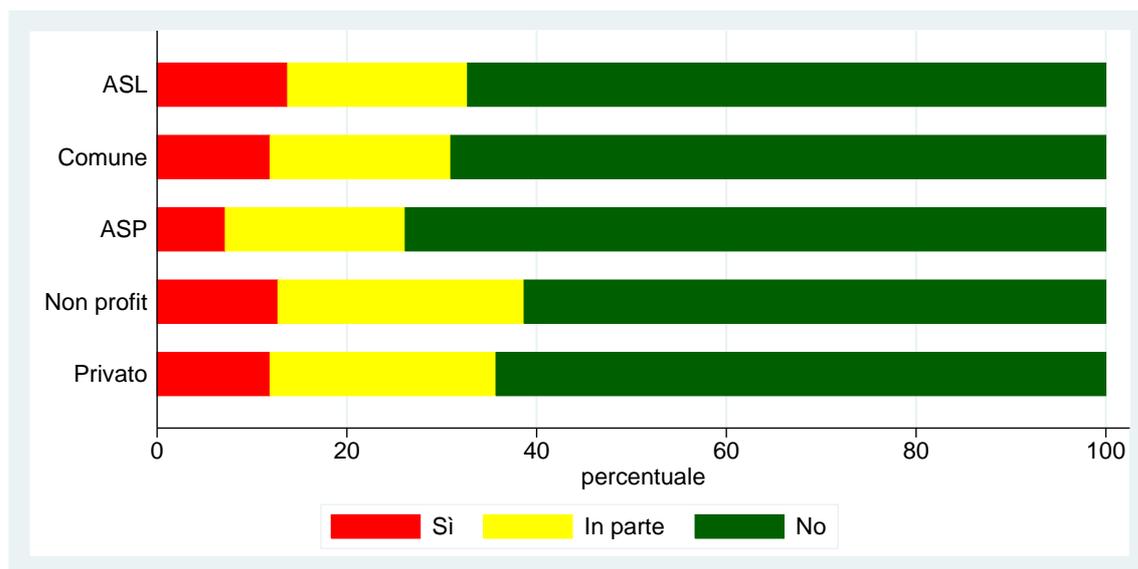
Gestione del servizio di animazione e giudizio complessivo sulle attività ricreative che sono organizzate



Gestione del servizio di animazione	Come valuta complessivamente le attività ricreative che sono organizzate per il suo familiare?											
	Pessime		Scarse		Sufficienti		Buone		Ottime		Totale	
	N.	%	N.	%	N.	%	N.	%	N.	%	N.	%
Educatore/Animatore interno	3	0.8	21	5.5	73	19.1	220	57.4	66	17.2	383	100.0
Convezione con ass. di volontariato	0	0.0	0	0.0	3	12.0	17	68.0	5	20.0	25	100.0
Gestione esternalizzata	4	0.9	22	5.0	94	21.5	249	56.8	69	15.8	438	100.0
Totale	7	0.8	43	5.1	170	20.1	486	57.4	140	16.5	846	100.0

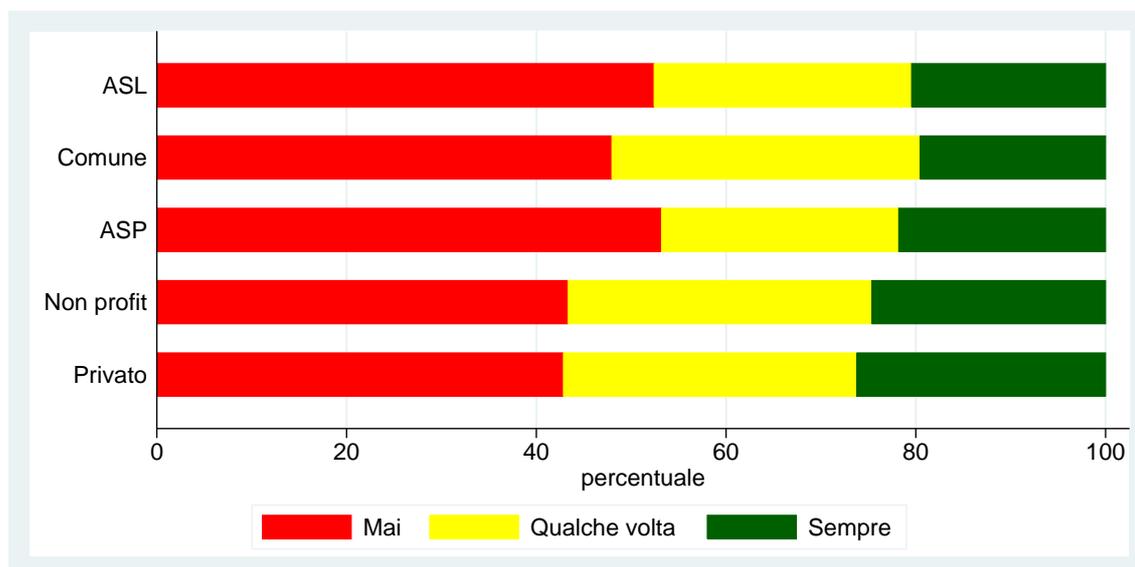
Organizzazione e coinvolgimento

Quando viene a trovare il suo familiare deve rispettare degli orari?



Tipologia di RSA	Sì		In parte		No		Totale	
	N.	%	N.	%	N.	%	N.	%
ASL	37	13.8	51	19.0	181	67.3	269	100.0
Comune	15	11.9	24	19.0	87	69.0	126	100.0
ASP	25	7.2	66	19.0	257	73.9	348	100.0
Non profit	27	12.7	55	25.9	130	61.3	212	100.0
Privato	5	11.9	10	23.8	27	64.3	42	100.0
Totale	109	10.9	206	20.7	682	68.4	997	100.0

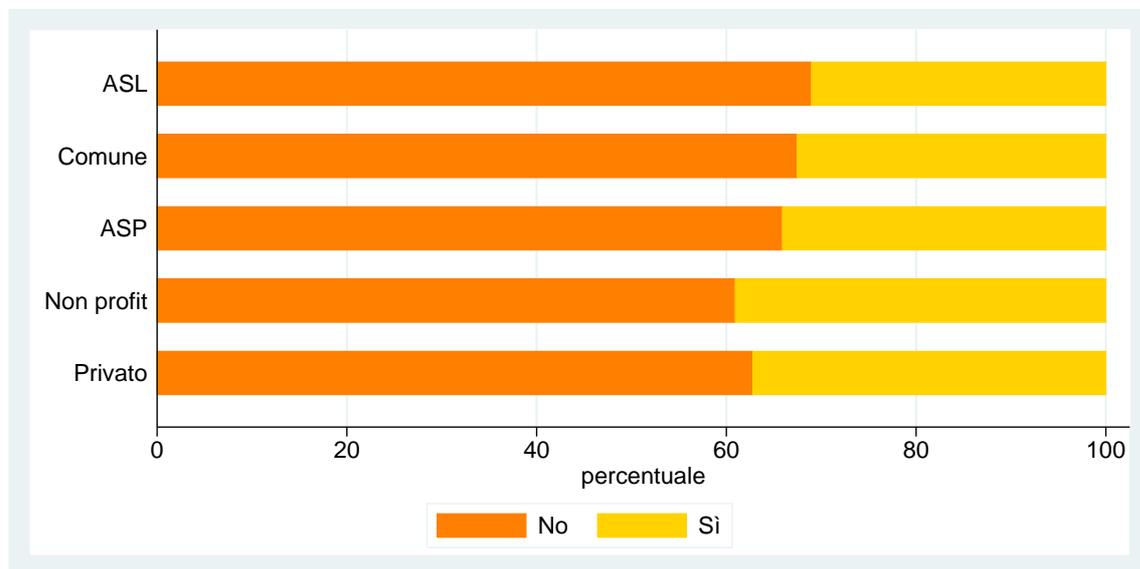
Le è capitato di essere coinvolto nella pianificazione delle attività assistenziali da svolgere a favore del suo familiare?



Tipologia di RSA	Mai		Qualche volta		Sempre		Totale	
	N.	%	N.	%	N.	%	N.	%
ASL	141	52.4	73	27.1	55	20.4	269	100.0
Comune	59	48.0	40	32.5	24	19.5	123	100.0
ASP	183	53.2	86	25.0	75	21.8	344	100.0
Non profit	88	43.3	65	32.0	50	24.6	203	100.0
Privato	18	42.9	13	31.0	11	26.2	42	100.0
Totale	489	49.8	277	28.2	215	21.9	981	100.0

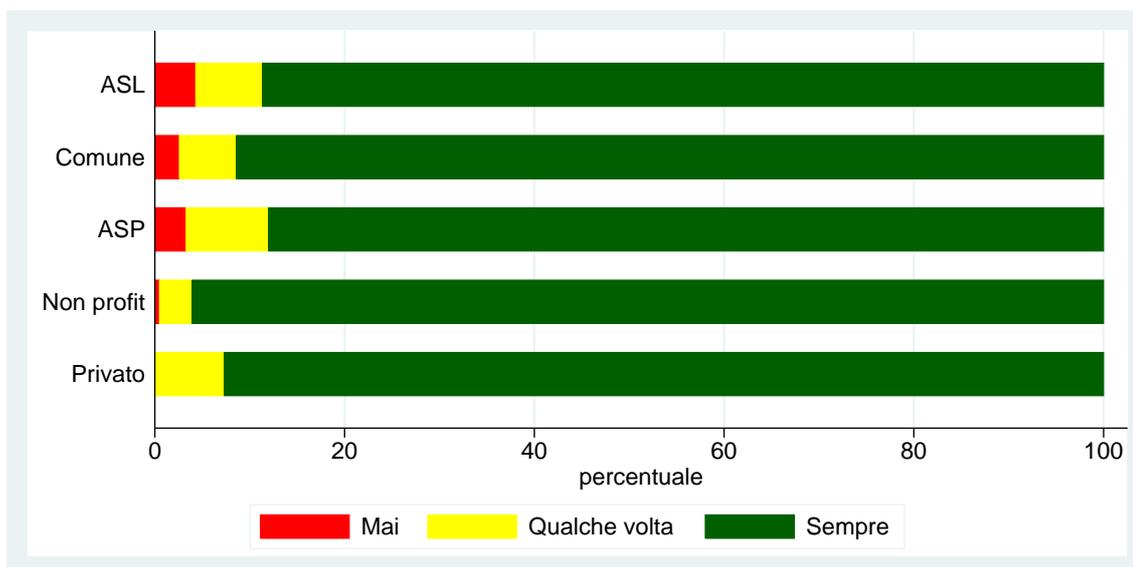
Note: nella tabella non sono riportati i valori delle risposte "Non applicabile".

Sa cosa è il Piano assistenziale?



Tipologia di RSA	No		Sì		Totale	
	N.	%	N.	%	N.	%
ASL	191	69.0	86	31.0	277	100.0
Comune	85	67.5	41	32.5	126	100.0
ASP	232	65.9	120	34.1	352	100.0
Non profit	131	60.9	84	39.1	215	100.0
Privato	27	62.8	16	37.2	43	100.0
Totale	666	65.7	347	34.3	1013	100.0

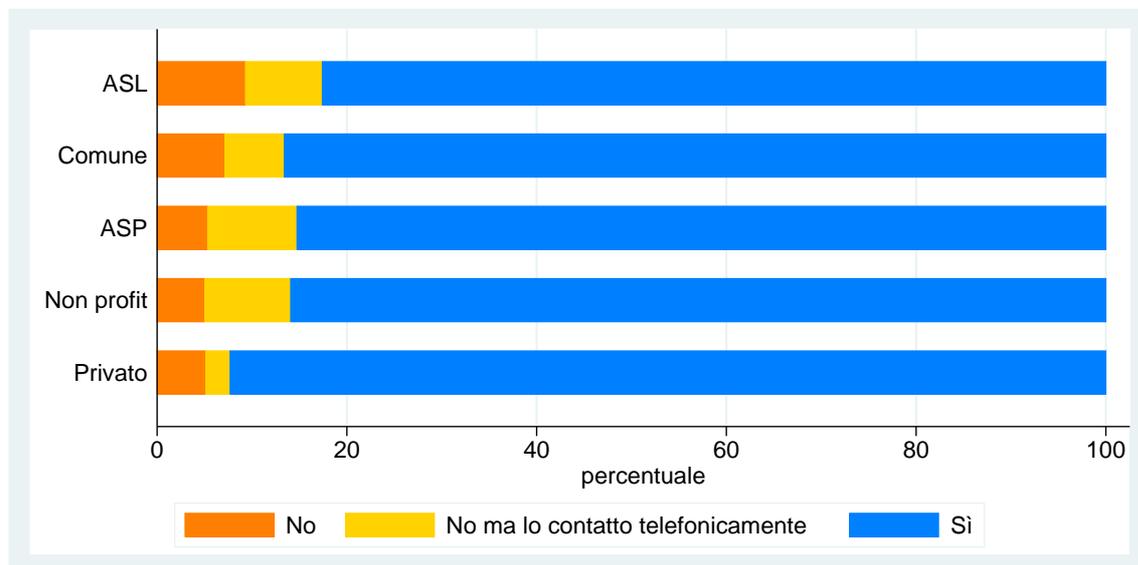
Quando il suo familiare deve essere sottoposto ad una visita specialistica, lei viene avvisato?



Tipologia di RSA	Mai		Qualche volta		Sempre		Totale	
	N.	%	N.	%	N.	%	N.	%
ASL	11	4.3	18	7.1	226	88.6	255	100.0
Comune	3	2.6	7	6.0	106	91.4	116	100.0
ASP	11	3.3	29	8.7	294	88.0	334	100.0
Non profit	1	0.5	7	3.4	195	96.1	203	100.0
Privato	0	0.0	3	7.3	38	92.7	41	100.0
Totale	26	2.7	64	6.7	859	90.5	949	100.0

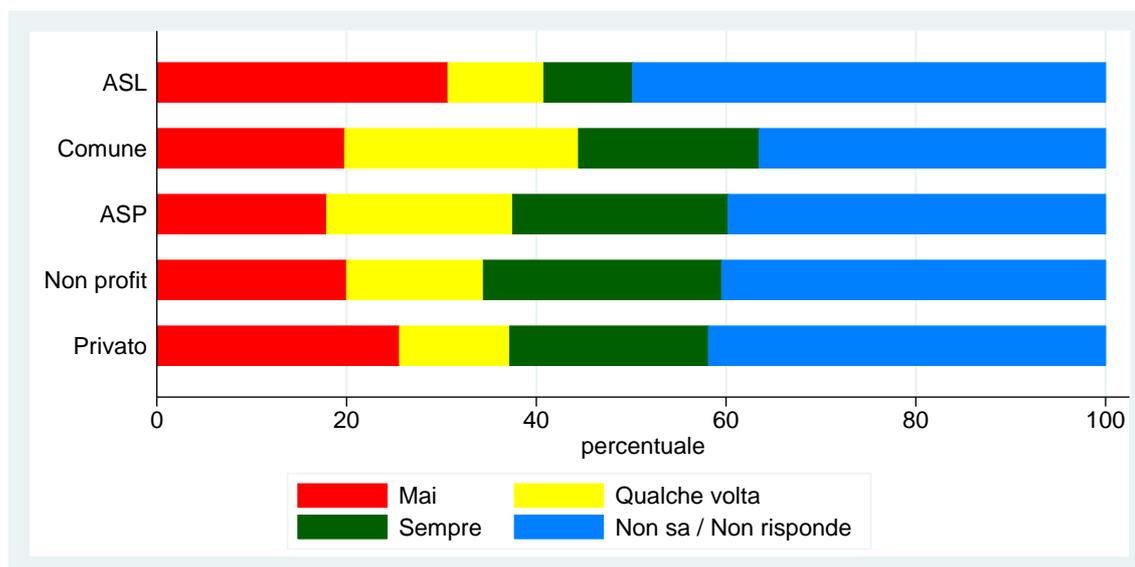
Note: nella tabella non sono riportati i valori delle risposte "Non applicabile".

Se ha necessità di parlare con il medico di famiglia del suo familiare ha la possibilità di farlo in struttura?



Tipologia di RSA	No		No ma lo contatto telefonicamente		Sì		Totale	
	N.	%	N.	%	N.	%	N.	%
ASL	23	9.3	20	8.1	204	82.6	247	100.0
Comune	8	7.1	7	6.3	97	86.6	112	100.0
ASP	17	5.3	30	9.4	272	85.3	319	100.0
Non profit	10	5.0	18	9.0	171	85.9	199	100.0
Privato	2	5.1	1	2.6	36	92.3	39	100.0
Totale	60	6.6	76	8.3	780	85.2	916	100.0

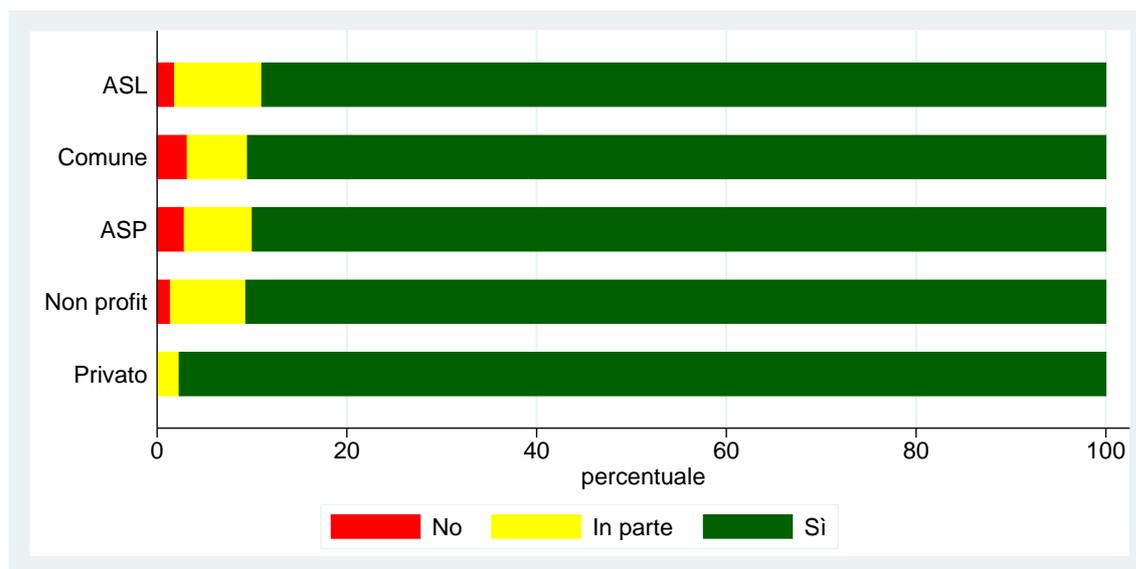
Ha la possibilità di fermarsi a mangiare con il suo familiare, se lo desidera?



Tipologia di RSA	Mai		Qualche volta		Sempre		Non sa / Non risponde		Totale	
	N.	%	N.	%	N.	%	N.	%	N.	%
ASL	85	30.7	28	10.1	26	9.4	138	49.8	277	100.0
Comune	25	19.8	31	24.6	24	19.0	46	36.5	126	100.0
ASP	63	17.9	69	19.6	80	22.7	140	39.8	352	100.0
Non profit	43	20.0	31	14.4	54	25.1	87	40.5	215	100.0
Privato	11	25.6	5	11.6	9	20.9	18	41.9	43	100.0
Totale	227	22.4	164	16.2	193	19.1	429	42.3	1013	100.0

Assistenza

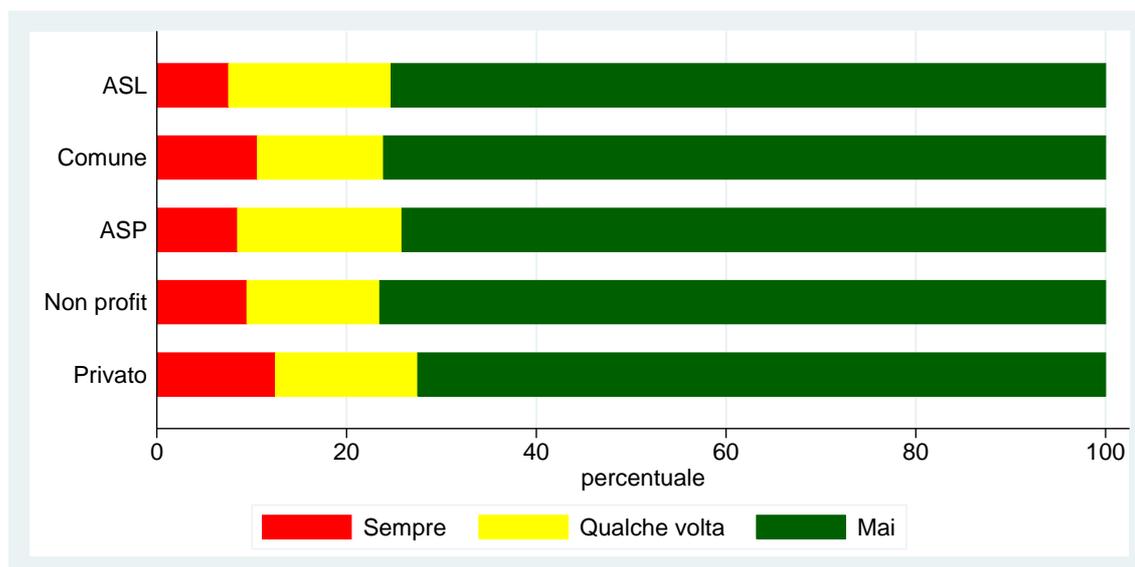
Se desidera avere informazioni sull'assistenza fornita al suo familiare sa a chi può rivolgersi?



Tipologia di RSA	No		In parte		Sì		Totale	
	N.	%	N.	%	N.	%	N.	%
ASL	5	1.8	25	9.2	242	89.0	272	100.0
Comune	4	3.2	8	6.3	114	90.5	126	100.0
ASP	10	2.9	25	7.2	314	90.0	349	100.0
Non profit	3	1.4	17	7.9	194	90.7	214	100.0
Privato	0	0.0	1	2.3	42	97.7	43	100.0
Totale	22	2.2	76	7.6	906	90.2	1004	100.0

Note: nella tabella non sono riportati i valori delle risposte "Non applicabile".

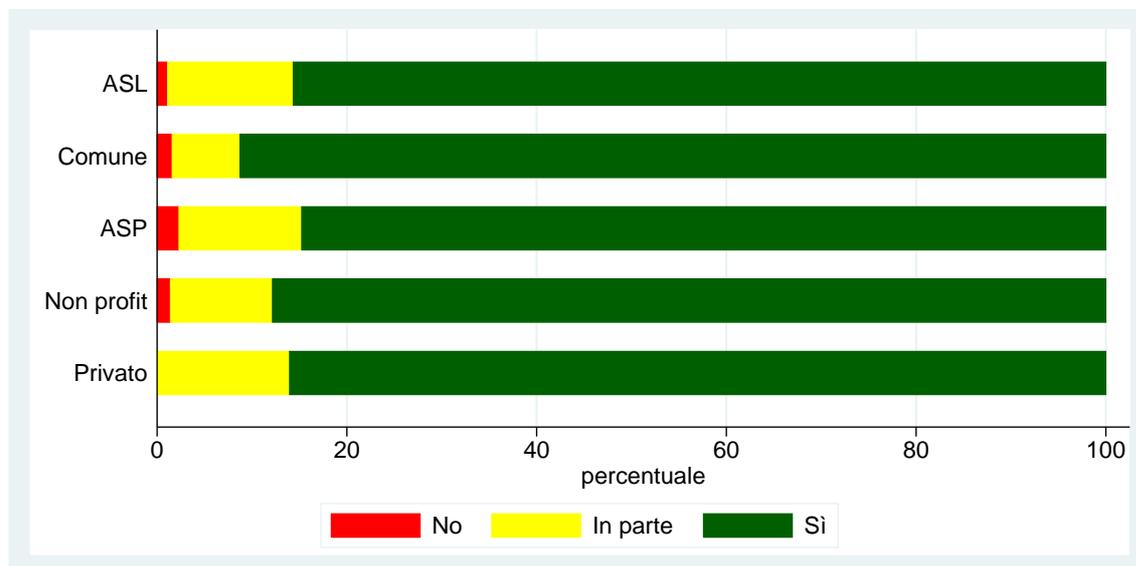
Le è capitato di dover provvedere al trasporto del suo familiare per visite specialistiche?



Tipologia di RSA	Sempre		Qualche volta		Mai		Totale	
	N.	%	N.	%	N.	%	N.	%
ASL	19	7.6	43	17.1	189	75.3	251	100.0
Comune	12	10.6	15	13.3	86	76.1	113	100.0
ASP	28	8.5	57	17.3	244	74.2	329	100.0
Non profit	19	9.5	28	14.0	153	76.5	200	100.0
Privato	5	12.5	6	15.0	29	72.5	40	100.0
Totale	83	8.9	149	16.0	701	75.1	933	100.0

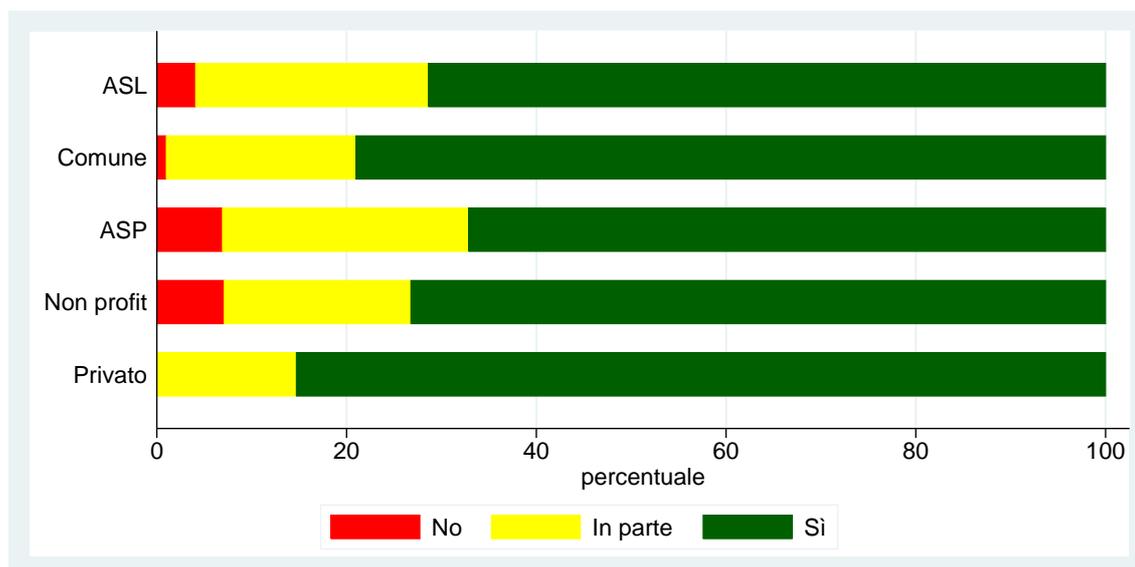
Note: nella tabella non sono riportati i valori delle risposte "Non applicabile".

È soddisfatto del servizio di assistenza infermieristica?



Tipologia di RSA	No		In parte		Sì		Totale	
	N.	%	N.	%	N.	%	N.	%
ASL	3	1.1	36	13.2	233	85.7	272	100.0
Comune	2	1.6	9	7.1	115	91.3	126	100.0
ASP	8	2.3	45	12.9	295	84.8	348	100.0
Non profit	3	1.4	23	10.7	188	87.9	214	100.0
Privato	0	0.0	6	14.0	37	86.0	43	100.0
Totale	16	1.6	119	11.9	868	86.5	1003	100.0

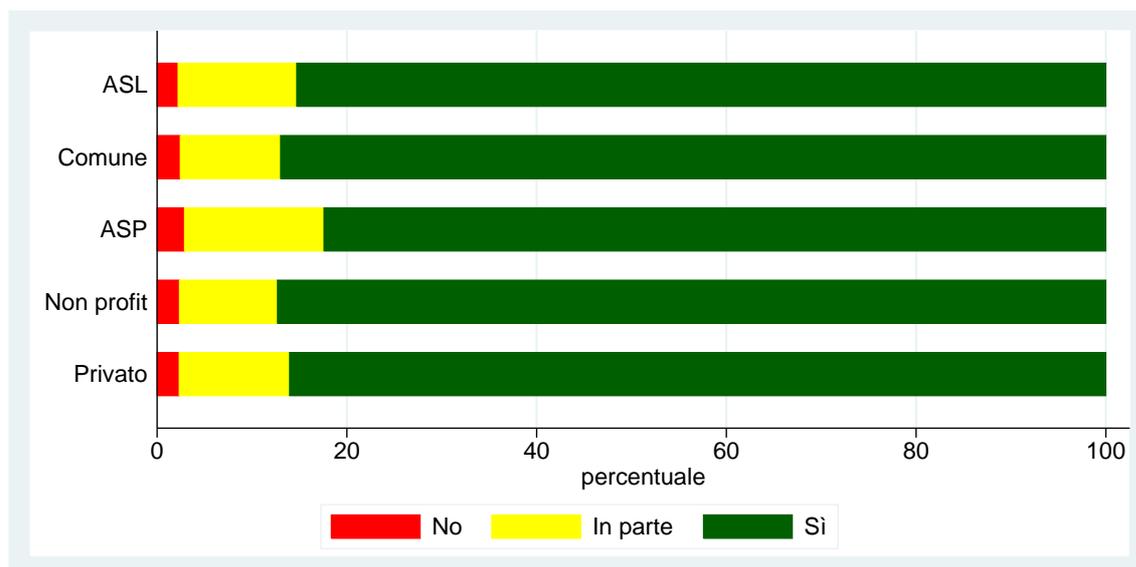
È soddisfatto del servizio di fisioterapia offerto dalla struttura?



Tipologia di RSA	No		In parte		Sì		Totale	
	N.	%	N.	%	N.	%	N.	%
ASL	9	4.1	54	24.5	157	71.4	220	100.0
Comune	1	1.0	20	20.0	79	79.0	100	100.0
ASP	20	6.9	75	26.0	194	67.1	289	100.0
Non profit	13	7.1	36	19.7	134	73.2	183	100.0
Privato	0	0.0	5	14.7	29	85.3	34	100.0
Totale	43	5.2	190	23.0	593	71.8	826	100.0

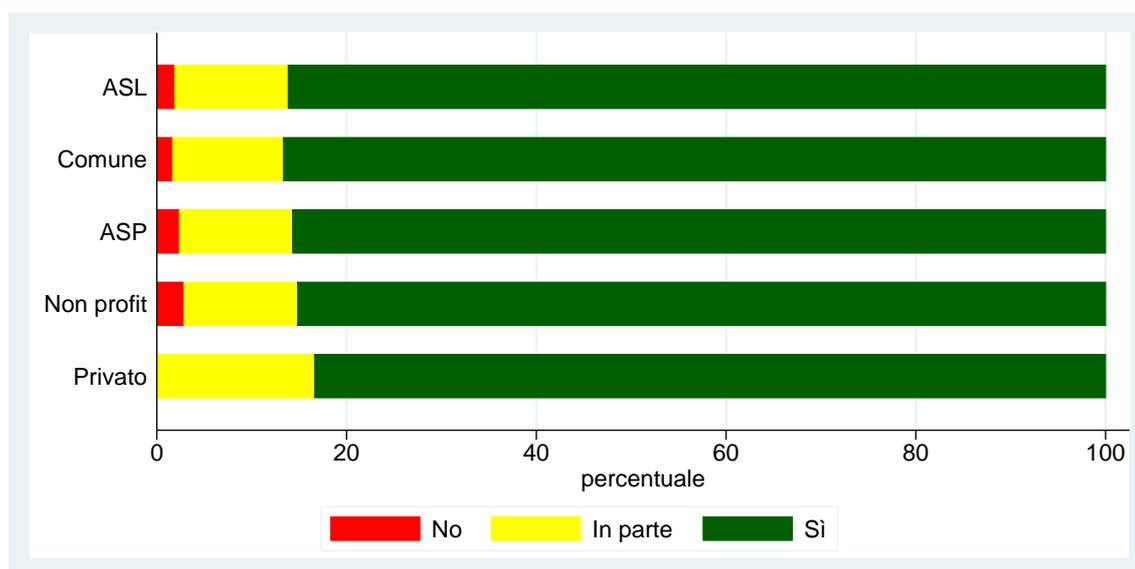
Note: nella tabella non sono riportati i valori delle risposte "Non sa / Non risponde", che costituiscono il 18,5% delle risposte complessivamente fornite.

È soddisfatto dell'assistenza fornita al suo familiare nelle attività quotidiane (igiene, aiuto nella somministrazione di cibo, vestirsi)?



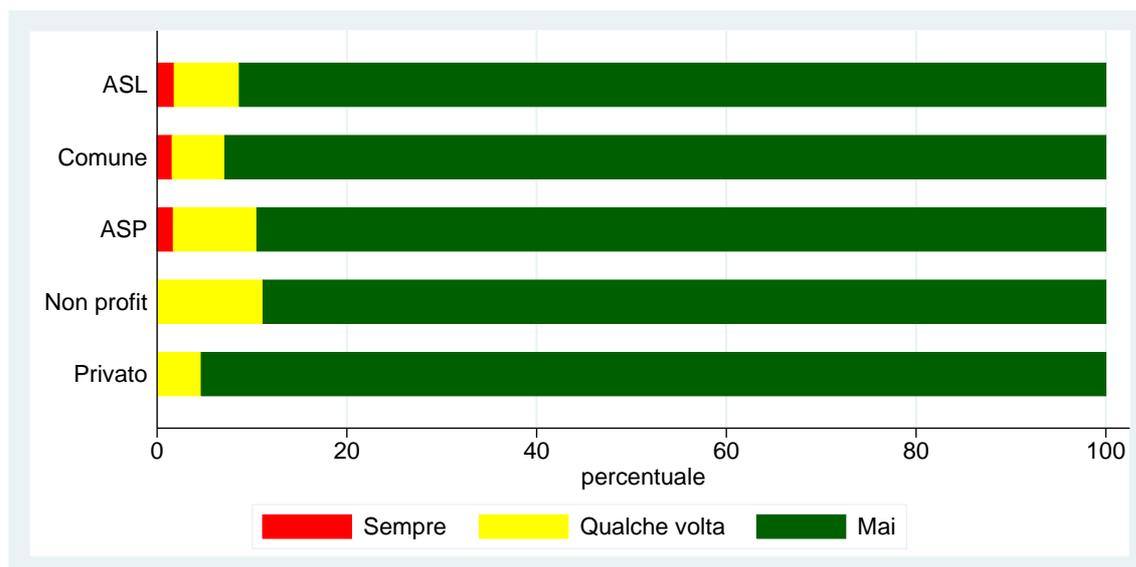
Tipologia di RSA	No		In parte		Sì		Totale	
	N.	%	N.	%	N.	%	N.	%
ASL	6	2.2	34	12.5	232	85.3	272	100.0
Comune	3	2.4	13	10.6	107	87.0	123	100.0
ASP	10	2.9	51	14.7	286	82.4	347	100.0
Non profit	5	2.3	22	10.3	186	87.3	213	100.0
Privato	1	2.3	5	11.6	37	86.0	43	100.0
Totale	25	2.5	125	12.5	848	85.0	998	100.0

Ritiene che sia dedicato un tempo adeguato allo svolgimento di queste attività (tempo per la somministrazione del pasto, per il posizionamento in poltrona o a letto, per l'igiene, etc.)?



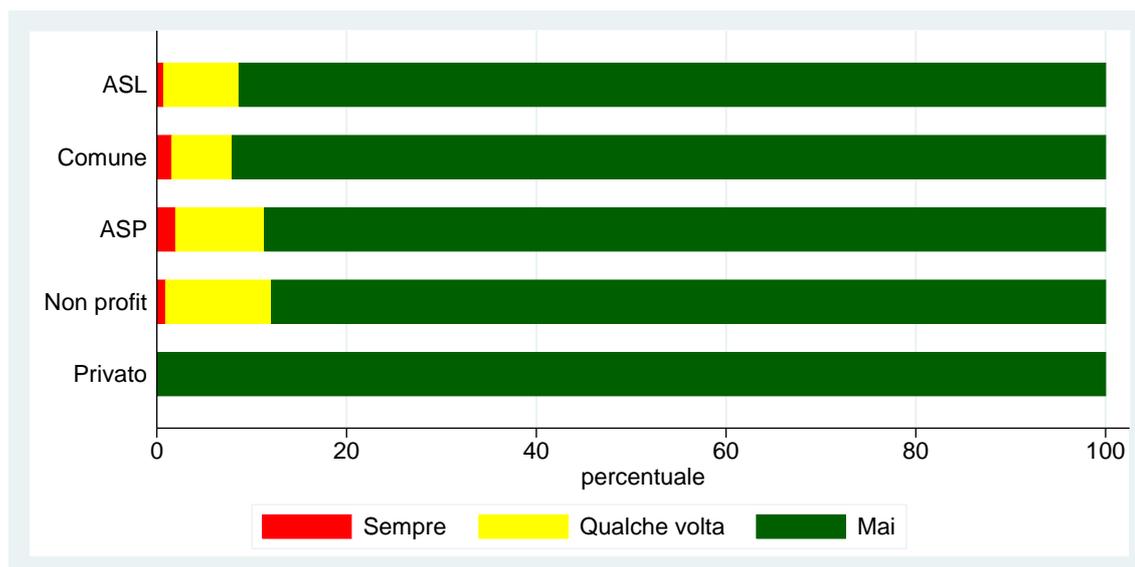
Tipologia di RSA	No		In parte		Sì		Totale	
	N.	%	N.	%	N.	%	N.	%
ASL	5	1.9	31	11.9	224	86.2	260	100.0
Comune	2	1.7	14	11.7	104	86.7	120	100.0
ASP	8	2.4	40	11.9	287	85.7	335	100.0
Non profit	6	2.9	25	12.0	178	85.2	209	100.0
Privato	0	0.0	7	16.7	35	83.3	42	100.0
Totale	21	2.2	117	12.1	828	85.7	966	100.0

Le è capitato di trovare il suo familiare non pulito adeguatamente (es. pannello da cambiare, etc.)?



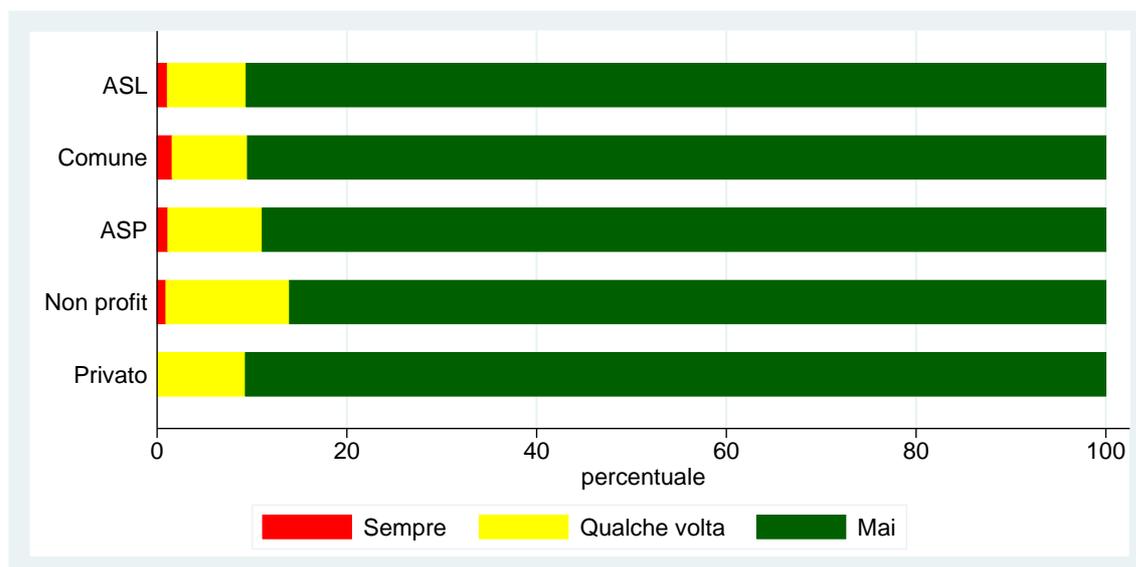
Tipologia di RSA	Sempre		Qualche volta		Mai		Totale	
	N.	%	N.	%	N.	%	N.	%
ASL	5	1.8	19	6.9	253	91.3	277	100.0
Comune	2	1.6	7	5.6	117	92.9	126	100.0
ASP	6	1.7	31	8.8	315	89.5	352	100.0
Non profit	0	0.0	24	11.2	191	88.8	215	100.0
Privato	0	0.0	2	4.7	41	95.3	43	100.0
Totale	13	1.3	83	8.2	917	90.5	1013	100.0

Le è capitato di trovare il suo familiare non in ordine (barba lunga, capelli, denti, etc.)?



Tipologia di RSA	Sempre		Qualche volta		Mai		Totale	
	N.	%	N.	%	N.	%	N.	%
ASL	2	0.7	22	7.9	253	91.3	277	100.0
Comune	2	1.6	8	6.3	116	92.1	126	100.0
ASP	7	2.0	33	9.4	312	88.6	352	100.0
Non profit	2	0.9	24	11.2	189	87.9	215	100.0
Privato	0	0.0	0	0.0	43	100.0	43	100.0
Totale	13	1.3	87	8.6	913	90.1	1013	100.0

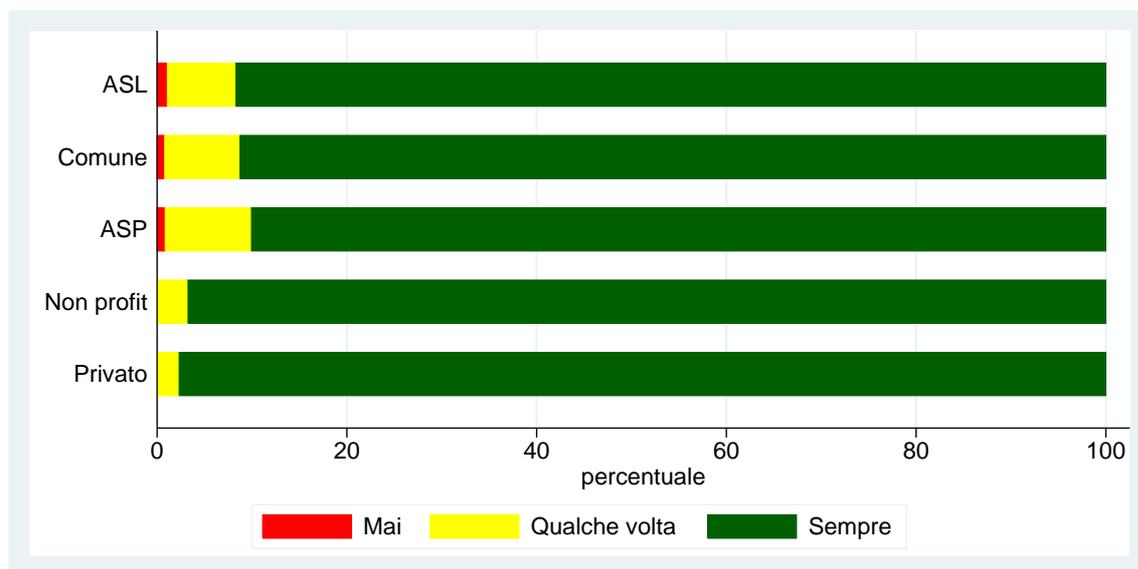
Le è capitato di trovare il suo familiare con vestiti sporchi?



Tipologia di RSA	Sempre		Qualche volta		Mai		Totale	
	N.	%	N.	%	N.	%	N.	%
ASL	3	1.1	23	8.3	251	90.6	277	100.0
Comune	2	1.6	10	7.9	114	90.5	126	100.0
ASP	4	1.1	35	9.9	313	88.9	352	100.0
Non profit	2	0.9	28	13.0	185	86.0	215	100.0
Privato	0	0.0	4	9.3	39	90.7	43	100.0
Totale	11	1.1	100	9.9	902	89.0	1013	100.0

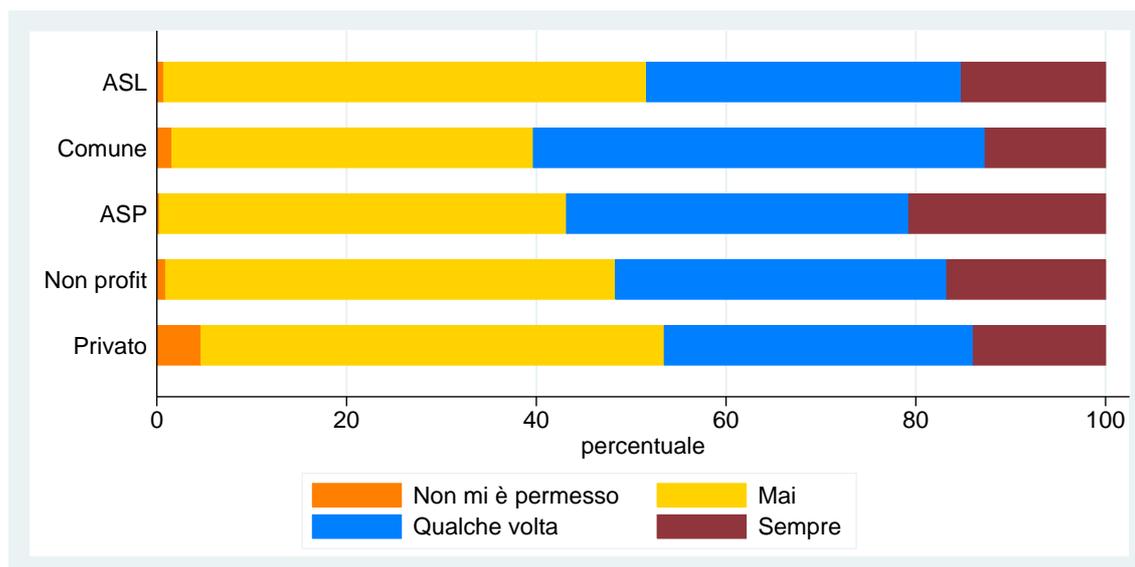
Rapporto con il personale

Quando va a trovare il suo familiare, il personale è gentile con lei?



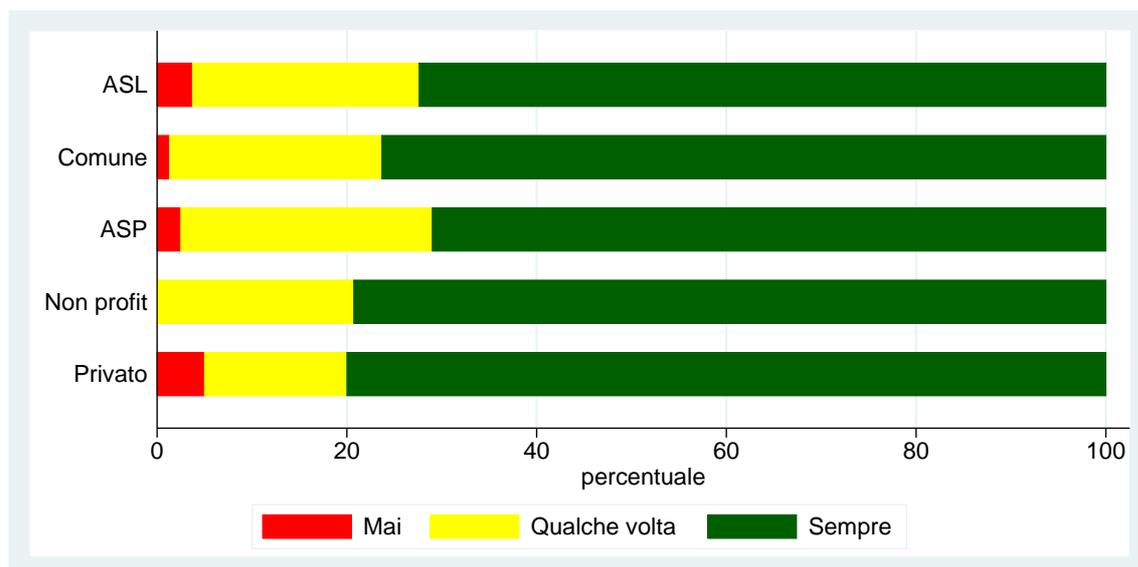
Tipologia di RSA	Mai		Qualche volta		Sempre		Totale	
	N.	%	N.	%	N.	%	N.	%
ASL	3	1.1	20	7.2	254	91.7	277	100.0
Comune	1	0.8	10	7.9	115	91.3	126	100.0
ASP	3	0.9	32	9.1	317	90.1	352	100.0
Non profit	0	0.0	7	3.3	208	96.7	215	100.0
Privato	0	0.0	1	2.3	42	97.7	43	100.0
Totale	7	0.7	70	6.9	936	92.4	1013	100.0

Quando va a trovare il suo familiare, presta il suo aiuto in qualche attività che lo riguarda (es. somministrazione cibo, igiene, attività ricreative etc.)?



Tipologia di RSA	Non mi è permesso		Mai		Qualche volta		Sempre		Totale	
	N.	%	N.	%	N.	%	N.	%	N.	%
ASL	2	0.7	141	50.9	92	33.2	42	15.2	277	100.0
Comune	2	1.6	48	38.1	60	47.6	16	12.7	126	100.0
ASP	1	0.3	151	42.9	127	36.1	73	20.7	352	100.0
Non profit	2	0.9	102	47.4	75	34.9	36	16.7	215	100.0
Privato	2	4.7	21	48.8	14	32.6	6	14.0	43	100.0
Totale	9	0.9	463	45.7	368	36.3	173	17.1	1013	100.0

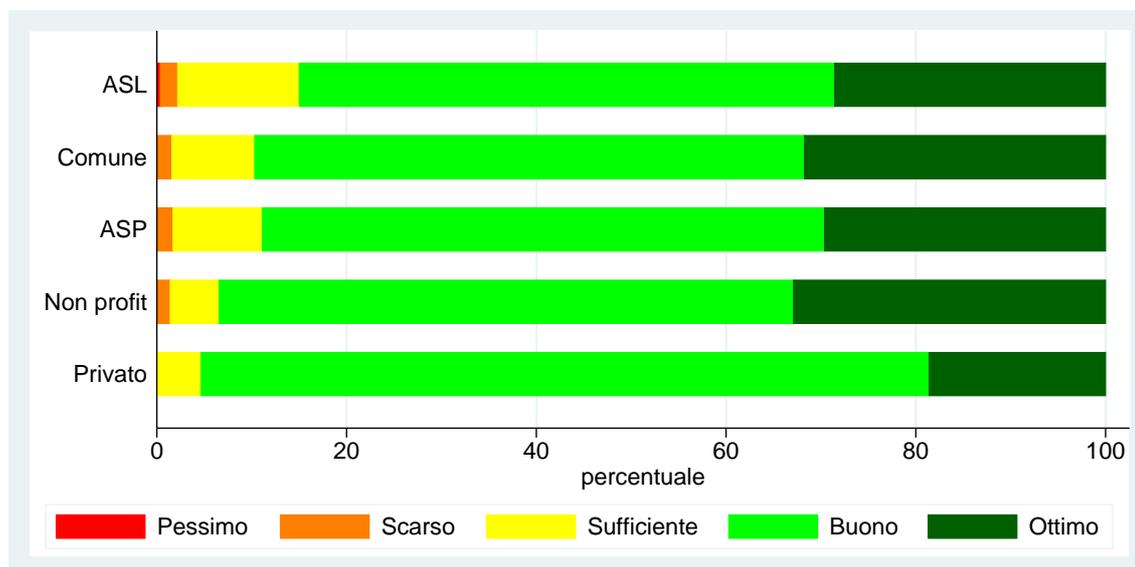
Il personale valorizza il suo aiuto (scopo della domanda è capire se il parente è e si sente ben accetto dal personale)?



Tipologia di RSA	Mai		Qualche volta		Sempre		Totale	
	N.	%	N.	%	N.	%	N.	%
ASL	5	3.7	32	23.9	97	72.4	134	100.0
Comune	1	1.3	17	22.4	58	76.3	76	100.0
ASP	5	2.5	53	26.5	142	71.0	200	100.0
Non profit	0	0.0	23	20.7	88	79.3	111	100.0
Privato	1	5.0	3	15.0	16	80.0	20	100.0
Totale	12	2.2	128	23.7	401	74.1	541	100.0

Note: rispondono alla domanda solo coloro che alla domanda “Quando va a trovare il suo familiare presta il suo aiuto in qualche attività che lo riguarda?” non hanno risposto “Mai” o “Non mi è permesso”.

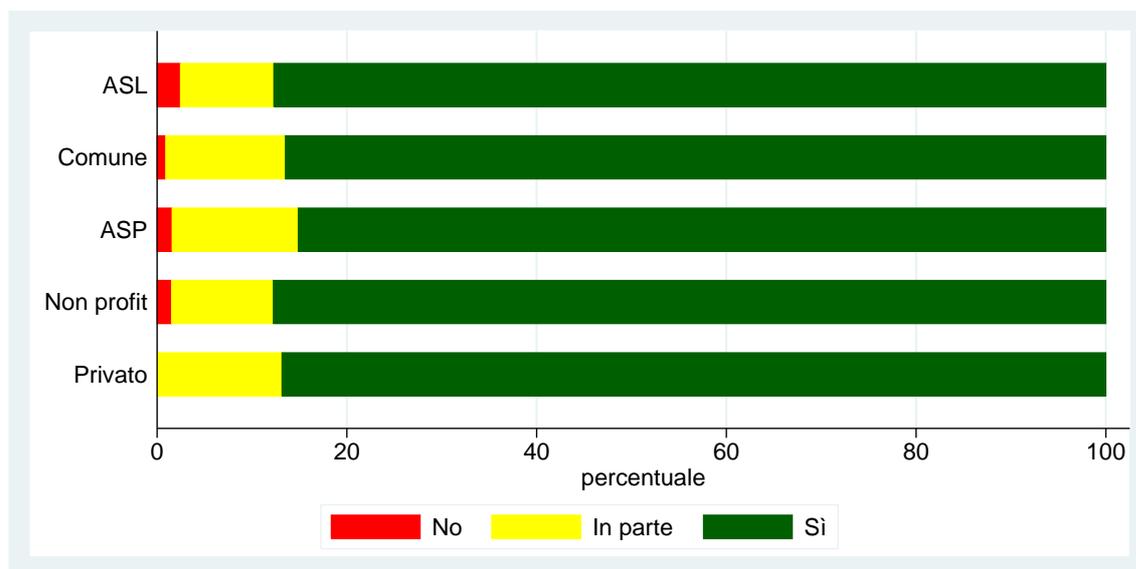
Come valuta il suo rapporto con gli operatori che si prendono cura del suo familiare?



Tipologia di RSA	Pessimo		Scarso		Sufficiente		Buono		Ottimo		Totale	
	N.	%	N.	%	N.	%	N.	%	N.	%	N.	%
ASL	1	0.4	5	1.8	35	12.8	154	56.4	78	28.6	273	100.0
Comune	0	0.0	2	1.6	11	8.7	73	57.9	40	31.7	126	100.0
ASP	0	0.0	6	1.7	33	9.4	208	59.3	104	29.6	351	100.0
Non profit	0	0.0	3	1.4	11	5.2	129	60.6	70	32.9	213	100.0
Privato	0	0.0	0	0.0	2	4.7	33	76.7	8	18.6	43	100.0
Totale	1	0.1	16	1.6	92	9.1	597	59.3	300	29.8	1006	100.0

Rispetto della privacy

Ritiene che nello svolgere queste attività sia rispettata l'intimità/riservatezza del suo familiare?

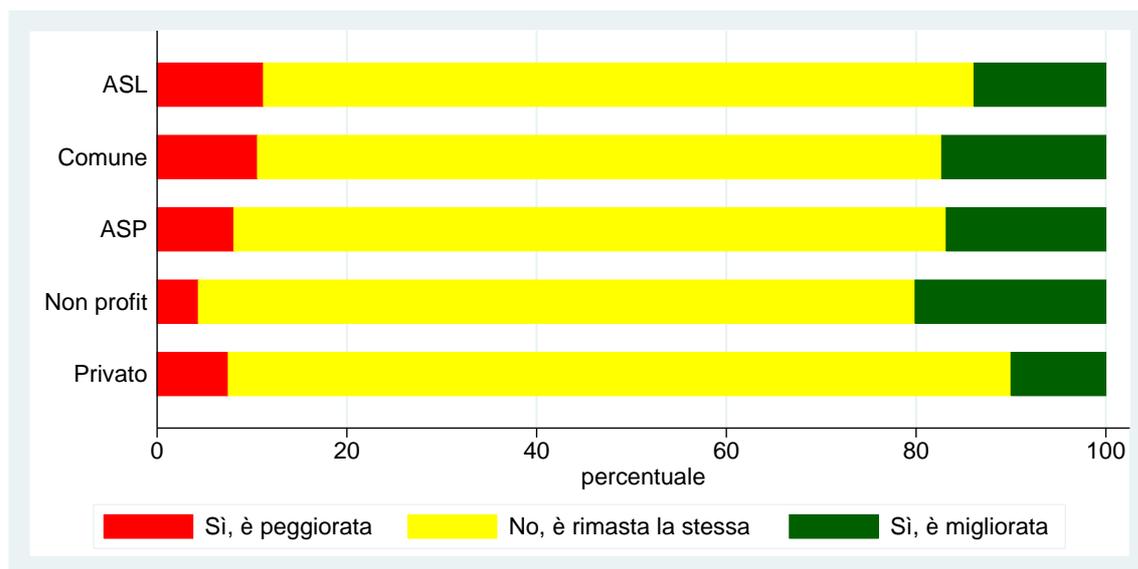


Tipologia di RSA	No		In parte		Sì		Totale	
	N.	%	N.	%	N.	%	N.	%
ASL	6	2.5	24	9.8	214	87.7	244	100.0
Comune	1	0.9	14	12.6	96	86.5	111	100.0
ASP	5	1.6	42	13.3	269	85.1	316	100.0
Non profit	3	1.5	21	10.7	172	87.8	196	100.0
Privato	0	0.0	5	13.2	33	86.8	38	100.0
Totale	15	1.7	106	11.7	784	86.6	905	100.0

Note: nella tabella non sono riportati i valori delle risposte "Non sa / Non risponde", che costituiscono il 10,7% delle risposte complessivamente fornite.

Valutazione complessiva

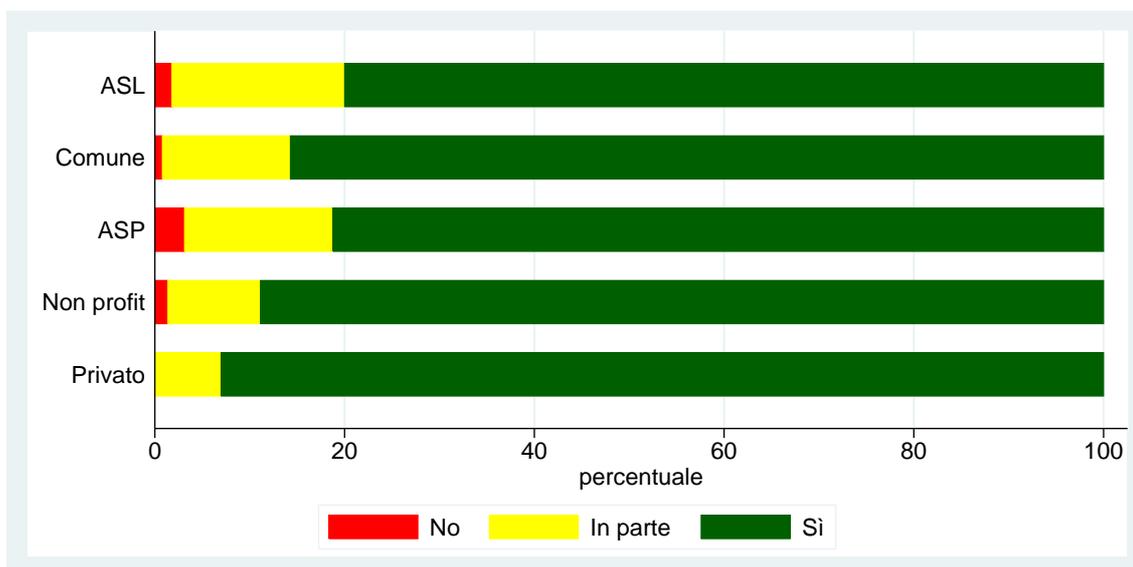
Nell'ultimo anno, ritiene che la qualità dei servizi della RSA sia cambiata?



Tipologia di RSA	Sì, è peggiorata		No, è rimasta la stessa		Sì, è migliorata		Totale	
	N.	%	N.	%	N.	%	N.	%
ASL	25	11.2	167	74.9	31	13.9	223	100.0
Comune	11	10.6	75	72.1	18	17.3	104	100.0
ASP	25	8.1	232	75.1	52	16.8	309	100.0
Non profit	8	4.3	139	75.5	37	20.1	184	100.0
Privato	3	7.5	33	82.5	4	10.0	40	100.0
Totale	72	8.4	646	75.1	142	16.5	860	100.0

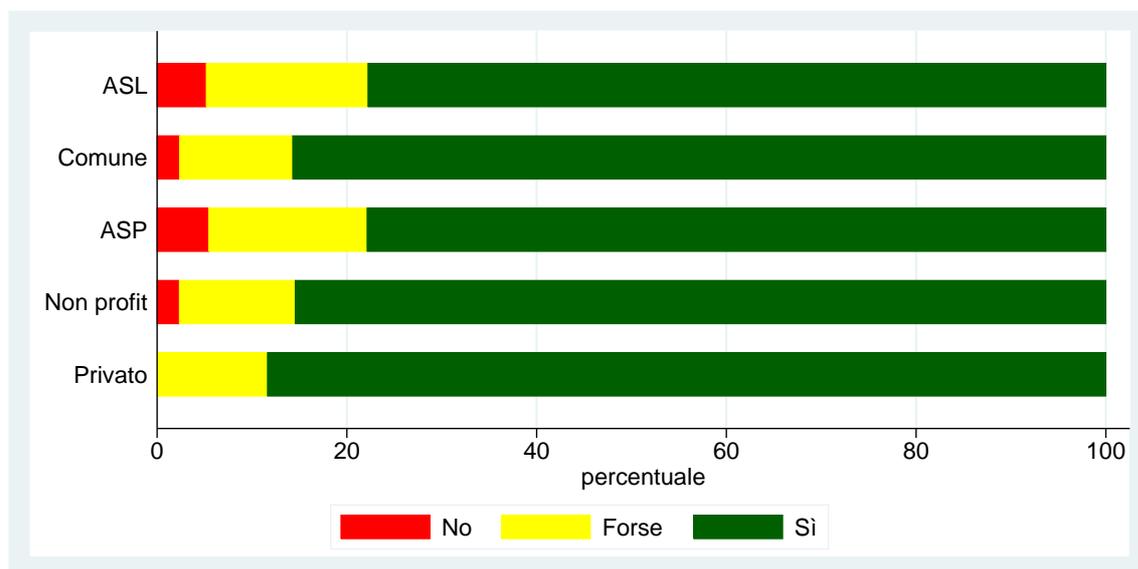
Note: nella tabella non sono riportati i valori delle risposte "È lì da meno di un anno", che costituiscono il 10,7% delle risposte complessivamente fornite.

È soddisfatto dei servizi che complessivamente offre questa struttura?



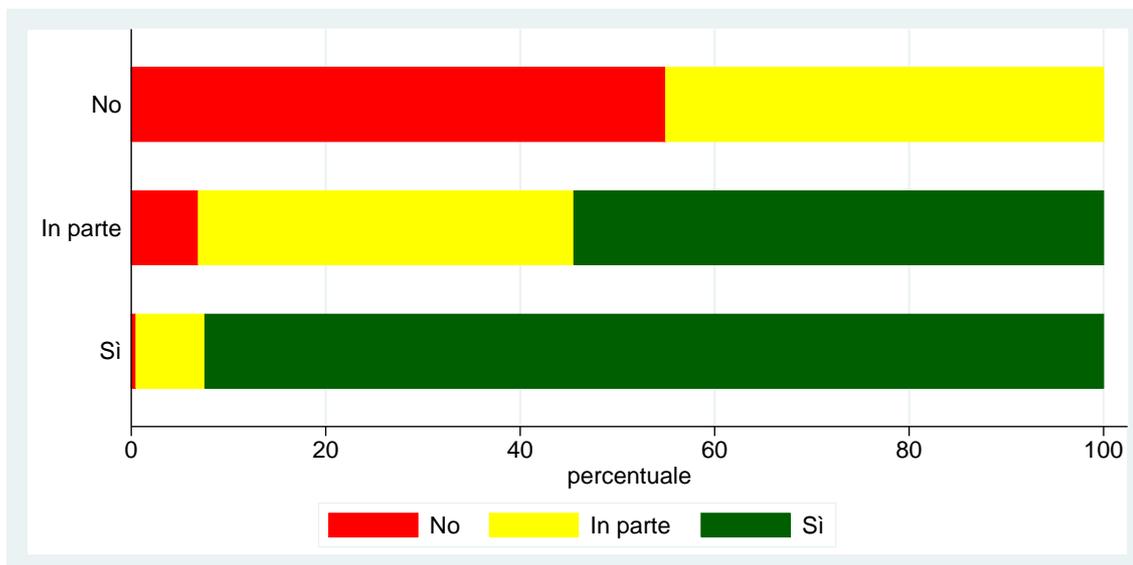
Tipologia di RSA	No		In parte		Sì		Totale	
	N.	%	N.	%	N.	%	N.	%
ASL	5	1.8	50	18.2	220	80.0	275	100.0
Comune	1	0.8	17	13.5	108	85.7	126	100.0
ASP	11	3.1	55	15.7	285	81.2	351	100.0
Non profit	3	1.4	21	9.8	191	88.8	215	100.0
Privato	0	0.0	3	7.0	40	93.0	43	100.0
Totale	20	2.0	146	14.5	844	83.6	1010	100.0

Consiglierebbe a parenti ed amici questa struttura?



Tipologia di RSA	No		Forse		Sì		Totale	
	N.	%	N.	%	N.	%	N.	%
ASL	14	5.2	46	17.0	210	77.8	270	100.0
Comune	3	2.4	15	11.9	108	85.7	126	100.0
ASP	19	5.5	58	16.7	271	77.9	348	100.0
Non profit	5	2.3	26	12.2	182	85.4	213	100.0
Privato	0	0.0	5	11.6	38	88.4	43	100.0
Totale	41	4.1	150	15.0	809	80.9	1000	100.0

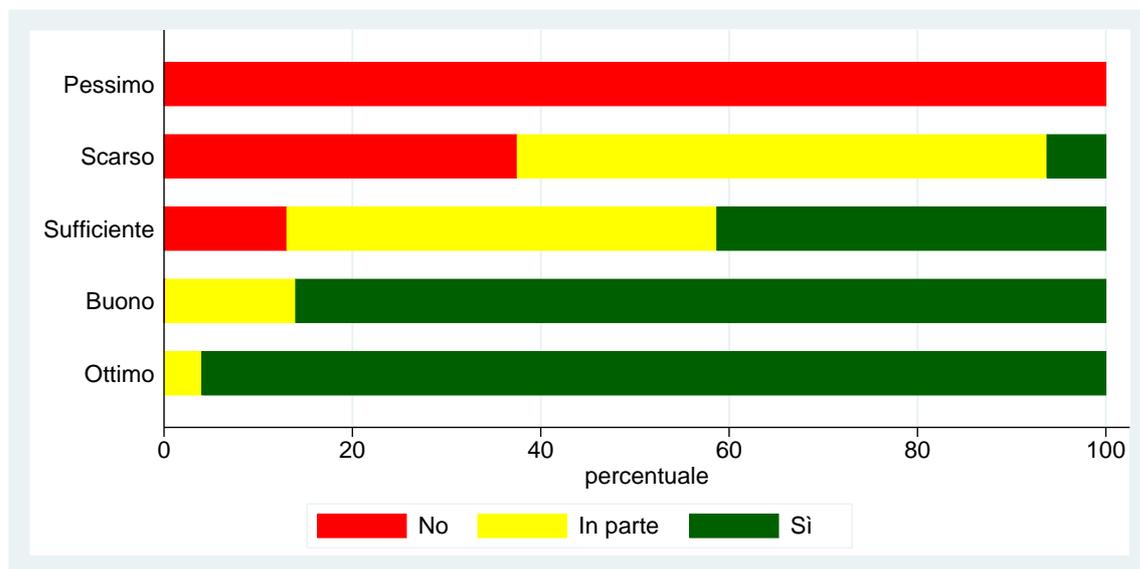
Relazione tra il giudizio sull'assistenza fornita al familiare nelle attività quotidiane e la valutazione complessiva



Note: in ordinata sono riportate le risposte alla domanda "È soddisfatto dell'assistenza fornita al suo familiare nelle attività quotidiane (igiene, aiuto nella somministrazione di cibo, vestirsi)?", in ascissa le risposte alla domanda "È soddisfatto dei servizi che complessivamente offre questa struttura?"

È soddisfatto dell'assistenza fornita al suo familiare nelle attività quotidiane?	È soddisfatto dei servizi che complessivamente offre questa struttura?							
	No		In parte		Sì		Totale	
	N.	%	N.	%	N.	%	N.	%
No	11	44.0	10	40.0	4	16.0	25	100.0
In parte	9	7.3	56	45.2	59	47.6	124	100.0
Sì	0	0.0	79	9.3	769	90.7	848	100.0
Totale	20	2.0	145	14.5	832	83.5	997	100.0

Relazione tra il rapporto con gli operatori e la valutazione complessiva



Note: in ordinata sono riportate le risposte alla domanda "Come valuta il suo rapporto con gli operatori che si prendono cura del suo familiare?", in ascissa le risposte alla domanda "È soddisfatto dei servizi che complessivamente offre questa struttura?"

Come valuta il rapporto con gli operatori che si prendono cura del suo familiare?	È soddisfatto dei servizi che complessivamente offre questa struttura?							
	No		In parte		Sì		Totale	
	N.	%	N.	%	N.	%	N.	%
Pessimo	1	100.0	0	0.0	0	0.0	1	100.0
Scarso	6	37.5	9	56.3	1	6.3	16	100.0
Sufficiente	12	13.0	42	45.7	38	41.3	92	100.0
Buono	1	0.2	82	13.8	511	86.0	594	100.0
Ottimo	0	0.0	12	4.0	288	96.0	300	100.0
Totale	20	2.0	145	14.5	838	83.5	1003	100.0

Riferimenti bibliografici

- [1] N. G. Castle. Family satisfaction with nursing facility care. *International Journal for Quality in Health Care*, 2004.
- [2] F. K. Ejaz et al. Developing and satisfaction survey for familiars of ohio's nursing homes residents. *The Gerontologist*, 2003.
- [3] Regione Umbria. Misurazione degli indicatori di esito dell'assistenza erogata nelle strutture residenziali per anziani non autosufficienti. *I quaderni dell'osservatorio*, 2007.

Il Laboratorio Management e Sanità (MeS), costituito nel 2004 dalla Scuola Superiore Sant'Anna di Pisa, grazie alla collaborazione con la Regione Toscana, lavora nell'ambito della ricerca e formazione in economia e management sanitario con Istituzioni sanitarie pubbliche e private a livello regionale, nazionale ed internazionale. La sua missione consiste nel valorizzare le logiche fondanti del sistema sanitario pubblico, nello studio e valutazione delle sue specificità, nel confronto tra diversi sistemi regionali ed internazionali, nell'innovazione organizzativa e gestionale a beneficio della tutela della salute, ed infine nella sistematizzazione di know-how manageriale per chi opera nel mondo della sanità. Il Laboratorio MeS adotta un approccio alla valutazione multidisciplinare, integrando metodologie statistiche sia quantitative che qualitative.

www.meslab.sssup.it



ISBN cartaceo 978 -889853908-6

ISBN 978 -889853909-3

