

# Il sistema delle RSA in Toscana: mappatura e valutazione

I risultati dell'indagine di soddisfazione 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 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

<b>Introduzione</b>	<b>1</b>
<b>L'esperienza e la soddisfazione degli assistiti</b>	<b>3</b>
<b>La metodologia</b>	<b>3</b>
Il questionario . . . . .	3
Il campione . . . . .	6
La rilevazione . . . . .	8
<b>I risultati complessivi dell'indagine</b>	<b>8</b>
<b>Dati per tipologia di RSA</b>	<b>15</b>
Caratteristiche personali e stato di salute degli ospiti . . . . .	17
Accoglienza e orientamento . . . . .	29
Ambiente e comfort . . . . .	33
Servizi . . . . .	41
Attività . . . . .	59
Relazioni con l'esterno . . . . .	71
Assistenza . . . . .	75
Rapporto con il personale . . . . .	85
Rispetto della privacy . . . . .	95
Valutazione complessiva . . . . .	99
<b>Riferimenti bibliografici</b>	<b>107</b>

## 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 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 Castiglion 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 degli assistiti

La soddisfazione degli assistiti delle RSA è un aspetto che è stato tenuto per molto tempo in scarsa considerazione perché considerato difficile da misurare.

Negli ultimi anni, però, si è compreso che i servizi delle RSA non possono essere valutati solo mediante indicatori del processo di cura e degli *outcome* clinici degli assistiti, per lo più concentrati sull'assenza di eventi negativi (ad esempio, cadute, fratture, piaghe da decubito), ma è importante conoscere la percezione della qualità dei servizi di coloro che in esse vivono [1] [2].

L'autonomia, la dignità, il piacere del cibo, il comfort e la sicurezza sono fattori che normalmente gli individui che vivono al proprio domicilio non considerano, perché sottintesi, ma, per chi vive in una residenza, diventano di primaria importanza. L'obiettivo principale dell'assistenza in queste strutture è quello di dare pari valore alla qualità della vita e alla qualità di cura, garantendo agli anziani assistiti il più alto livello di autonomia possibile, il mantenimento della dignità individuale e la possibilità di prendere le proprie decisioni, anche in base alle preferenze individuali.

La RSA, infatti, non può più essere considerata solo un luogo di custodia e non può essere organizzata solo in base alle esigenze di chi assiste ma, occupandosi di persone fragili, che hanno minori capacità di esprimere e di difendere il loro punto di vista, deve mettere al centro i bisogni, espressi e non, dell'anziano assistito, che ha il diritto di vivere un'esistenza che sia ancora percepita come significativa e tale da rispondere a quelle che sono le sue legittime aspettative.

Sulla scorta di queste considerazioni, dagli anni '90, soprattutto negli Stati Uniti, in Canada e in alcuni paesi europei, sono stati elaborati specifici questionari per indagare gli aspetti psicologici e sociali della qualità della vita in RSA [3] [4]. L'analisi dei risultati dei questionari, aumentando la fruibilità di informazioni sui servizi da parte della popolazione potenzialmente interessata, ha avuto e tuttora conserva molteplici utilità, quali quella di orientare le azioni di miglioramento dell'assistenza da parte del management delle RSA e dei gestori sanitari pubblici e privati, per adattare ai bisogni degli assistiti l'assistenza sanitaria e le attività quotidiane all'interno della struttura.

L'indagine di soddisfazione ed esperienza degli assistiti delle RSA Toscane è stata costruita e avviata tenendo conto di queste esperienze internazionali e sulla base della convinzione che un valido strumento di valutazione delle performance delle RSA, che deve essere multidimensionale, non possa prescindere dalla valutazione della soddisfazione degli assistiti [5].

Il presente report restituisce le risposte a tutte le domande incluse nel questionario per tipologia di RSA. Per facilitare la lettura dei risultati e il *benchmarking*, i dati sono riportati sotto forma di istogrammi percentuali e di tabelle, nelle quali sono indicate sia le frequenze assolute, sia quelle relative (percentuali) delle risposte.

Il report segue la stessa struttura del questionario e i capitoli, quindi, coincidono con le macro-sezioni (vedasi paragrafo seguente). Nella Sezione "Valutazione complessiva" sono stati messi in evidenza i fattori che influiscono maggiormente sul giudizio di valutazione complessiva.

## La metodologia

### Il questionario

Gli assistiti delle RSA partecipanti al progetto hanno risposto a un questionario strutturato, sviluppato dai ricercatori del Laboratorio Management e Sanità (MeS) della Scuola

Superiore Sant'Anna di Pisa. Le dimensioni e le domande del questionario sono state individuate e validate dal Laboratorio per i responsabili delle RSA pilota riunitosi nel periodo Gennaio–Maggio 2012, tenendo conto della letteratura esistente 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 57 domande a risposta chiusa, raccolte in nove dimensioni (si riporta in parentesi il numero di domande relative ad ogni dimensione):

1. Accoglienza ed orientamento (3)

L'accoglienza in RSA è un processo complesso e spesso traumatico. L'individuo prende coscienza del cambiamento radicale che sta avvenendo nella sua quotidianità sia dal punto di vista pratico-organizzativo che psicologico-relazionale. È il momento in cui l'assistito forma le sue impressioni (positive o negative che siano) ed attiva strategie di autoprotezione e/o di adattamento. Per questo, si è ritenuto opportuno inserire, tra le prime domande, alcuni quesiti tesi ad indagare se l'intervistato ha scelto autonomamente di essere inserito nella RSA in cui si trova e se ha avuto la possibilità di visitarla prima di esservi ammesso. Chiude la dimensione la domanda relativa alla sensazione di accoglienza provata al momento dell'ingresso.

2. Ambiente e comfort (7)

La dimensione propone una serie di domande sulla valutazione, da parte dell'intervistato, delle caratteristiche della camera assegnata, della pulizia, della gradevolezza e dello stato manutentivo degli ambienti.

3. Servizi (8)

Il pasto, per le persone assistite in RSA e soprattutto per coloro che vi risiedono in modo permanente, non rappresenta solo il soddisfacimento di una necessità fisiologica e l'occasione per socializzare ma è un momento importante per la prevenzione di malattie e del decadimento psico-fisico. Sono state quindi proposte agli assistiti quattro domande allo scopo di rilevare la loro percezione circa la libertà di scegliere cosa mangiare tra più proposte alternative, la variabilità dei menù, la possibilità di poter mangiare durante la giornata e la soddisfazione complessiva del servizio ("Il cibo è buono?"). Si è ritenuto utile, a seguito dell'analisi dei risultati, evidenziare la relazione tra la modalità di gestione del servizio di ristorazione (diretta, mista o esternalizzata), come indicata dalle strutture nella Carta d'identità, e la valutazione sulla bontà del cibo. Le domande sul servizio lavanderia (4) prendono spunto dal fatto che questo servizio è spesso oggetto di reclami da parte degli assistiti e dei familiari che lamentano lo smarrimento, il danneggiamento o la ritardata consegna degli indumenti personali. Inoltre, nella Sezione "Valutazione complessiva", si è riportata la relazione statisticamente significativa tra:

- la valutazione sulla bontà del cibo e la valutazione complessiva della struttura
- la valutazione sulla soddisfazione del servizio di pulizia dei vestiti e la valutazione complessiva della struttura

4. Attività (9)

Le domande contenute in questa dimensione sono volte a rilevare il punto di vista degli assistiti sull'organizzazione, la tipologia e la partecipazione ad attività che gli stessi possono svolgere durante la giornata (l'attività di animazione e l'attività fisica). Si è ritenuto opportuno includere la fisioterapia nell'attività fisica perché percepita dai più come "ginnastica individuale" piuttosto che riabilitazione funzionale.

“Una struttura può affliggere un numero impressionante di attività dette ‘di animazione’... mentre la stragrande maggioranza degli assistiti non beneficia di alcuna animazione perché sono molto dipendenti o perché ‘a loro non interessa’ o ancora ‘perché non vogliono fare niente’... Il solo modo di apprendere l’animazione come si conviene è di considerarla prendendo come punto di riferimento gli assistiti e, il più possibile, ciascun assistito.” (Pichaud, Thareau 2000) [6]

#### 5. Relazioni con l’esterno (4)

Le relazioni con amici, parenti o persone che non vivono nella RSA sono di notevole importanza per gli assistiti perché, oltre ad impedire un ulteriore rapido decadimento cognitivo, garantiscono il mantenimento della consapevolezza della loro identità. L’incontro con persone che fanno parte della loro storia o a cui raccontare la propria esperienza di vita favorisce il mantenimento della memoria ed è di aiuto nel conservare la propria dignità.

Si è ritenuto opportuno, quindi, formulare alcuni quesiti in ordine alle modalità attraverso le quali gli assistiti di RSA possono interagire con persone che non vivono o lavorano nelle strutture. Le domande riguardano la possibilità di utilizzare il telefono della residenza, l’esistenza di spazi dedicati all’accoglienza di amici e parenti, l’assenza di orari di accesso per le visite e la presenza di associazioni di volontariato o semplici volontari che trascorrono del tempo con gli assistiti.

#### 6. Assistenza (12)

Le domande di questa dimensione hanno lo scopo di indagare la percezione degli intervistati circa l’aiuto che ricevono, qualora ne abbiano il bisogno, nello svolgimento delle attività quotidiane e la loro libertà di scegliere cosa indossare, quando lavarsi o andare a letto.

#### 7. Rapporto con il personale (9)

I quesiti riguardano la percezione degli intervistati circa la gentilezza, professionalità, disponibilità all’ascolto del personale nel suo complesso (non solo del personale addetto all’assistenza).

#### 8. Rispetto della privacy (3)

La privacy è un aspetto che è stato a lungo tempo trascurato. Si è ritenuto di valorizzarlo richiedendo agli intervistati la loro percezione circa il rispetto della loro intimità nelle principali attività quotidiane.

#### 9. Valutazione complessiva (2)

La sezione riporta la valutazione e l’esperienza complessiva degli intervistati riassunte nelle due domande principali. Alle domande “Si trova bene in questa struttura?” e “Consiglierebbe questa struttura ad amici e parenti?” si è ritenuto opportuno aggiungere l’ulteriore quesito “Si sente solo qui?”, in considerazione della tipologia di assistiti e del tempo medio che trascorrono in struttura.

Il questionario include anche:

- tre domande preliminari, cd. di controllo, tese ad accertare la capacità dell’assistito di sostenere l’intervista
- la rilevazione di alcune caratteristiche e di alcuni dati generali dell’assistito (es. genere, se si trova in carrozzina, se è cieco o sordo, se ha parenti, il comune di

residenza precedente al ricovero in RSA, la durata della permanenza in struttura, se soffre di una malattia cronica).

Tali elementi sono stati utilizzati non solo per descrivere demograficamente la popolazione intervistata, ma anche per formulare in modo adeguato le domande del questionario nella consapevolezza che lo stato funzionale, di salute e il tono dell'umore sono variabili che possono influenzare la soddisfazione dell'assistito.

La maggior parte delle domande propone una scala a tre per le risposte, con le seguenti opzioni: "Sì, completamente"/"Sì, in parte"/"No, mai".

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 oppure che l'intervistato non risponde. Con specifiche note apposte in fondo alla tabella, sono state evidenziate quelle 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%.

## 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. Conseguentemente, tali soglie variano per categoria di appartenenza 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. 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).

La Tabella 2 riporta le soglie minime di interviste da svolgere per struttura, in relazione ai posti letto autorizzati. Trattandosi di un campione composto da soglie minime di interviste, la rilevazione per RSA ha un rappresentatività statistica ridotta. Raggruppando, invece, le risposte dei questionari per tipologia di RSA, la rappresentatività statistica è assicurata con livelli di significatività al 95% ed una precisione delle stime che varia a seconda della tipologia delle RSA come segue: ASL 4%, ASP 3%, comune 8%, non profit 3%, privato 10%. La Tabella 3 riporta i risultati del raggruppamento delle RSA per tipologia. La numerosità campionaria definita garantisce un margine di errore che varia a seconda della tipologia di RSA.

Tabella 2: Per ciascuna struttura si riportano l'Ausl, la tipologia, i posti letto autorizzati 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
	<b>Tutte le strutture</b>	<b>Tutte</b>	<b>3411</b>	<b>1150</b>

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
<b>Tutte la strutture</b>	<b>3411</b>	<b>1150</b>

## La rilevazione

La rilevazione è stata effettuata nel periodo Luglio–Ottobre 2012, utilizzando la metodologia dell'intervista *face to face* ed un supporto informatico per registrare le risposte contestualmente alla somministrazione delle domande.

Gli intervistatori, adeguatamente formati allo scopo, si sono recati presso le RSA e, sulla base dell'elenco degli assistiti presenti in struttura, fornito dal responsabile, hanno somministrato il questionario individuando in maniera casuale gli assistiti eleggibili.

L'elenco fornito agli intervistatori includeva il nominativo e la data di nascita degli assistiti del servizio RSA presenti in struttura da oltre un mese.

L'intervista è avvenuta prevalentemente in luogo tranquillo e confidenziale in modo da poter garantire all'assistito di esprimersi liberamente.

Ogni questionario concluso ha avuto una durata complessiva media di circa venti minuti (20').

L'intervistatore ha introdotto ogni dimensione del questionario utilizzando una breve frase di spiegazione concordata preliminarmente e di facile comprensione per l'assistito.

Data la particolare situazione di fragilità degli assistiti presenti in RSA e le possibili condizioni cognitive, gli intervistatori hanno inizialmente proposto tre (3) domande di contesto al fine di validare la capacità dell'assistito di rispondere al questionario. Nel caso di risposte pertinenti a tutte e tre le domande, l'intervistatore ha proseguito l'intervista.

## I risultati complessivi dell'indagine

Gli assistiti a cui è stata proposta l'intervista sono stati complessivamente 1692 pari al 55,6% (3042) degli assistiti complessivamente presenti nelle RSA nei giorni delle interviste.

Gli intervistati che hanno concluso validamente il questionario sono stati 1116, pari al 66% degli assistiti a cui è stata proposta l'indagine ed al 37,5% degli assistiti presenti complessivamente nelle strutture il giorno dell'intervista.

A causa dell'assenza di persone in grado di sostenere l'intervista o per l'esistenza di posti letto vuoti (il dato dei posti letto autorizzati, rilevato dalla Carta d'identità delle RSA, risulta essere di 3411 mentre il totale degli assistiti presenti nelle RSA il giorno delle interviste è di 3042) per 23 RSA non è stata raggiunta la soglia minima di interviste.

Le Tabelle 4 e 5 mostrano, rispettivamente il numero di interviste valide sul totale di quelle effettuate per singola RSA e per i loro raggruppamenti per tipologia.

I risultati complessivi mostrano un'elevata variabilità rispetto a quasi tutte le dimensioni indagate dal questionario. L'aspetto maggiormente critico, rilevato in modo trasversale, è quello inerente la libertà di scelta (vedi in particolare le risposte alla Sezione Accoglienza,

Servizi, Attività ed Assistenza). A questo si aggiungono il momento del pre-ingresso, le attività ricreative e le relazioni con l'esterno.

### **Quadro sulle caratteristiche degli assistiti intervistati**

Gli assistiti che hanno risposto al questionario sono prevalentemente donne (67,8%), senza problemi di vista ed udito; sono in carrozzina il 36%. L'età media degli intervistati è di 83 anni. Coloro che hanno parenti sono il 90%.

Prima di essere inserito in RSA, in oltre il 70% dei casi, l'assistito risiedeva nella stessa zona in cui ha sede la struttura; ciò si verifica per l'85% degli assistiti in strutture comunali e per il 79% di quelli delle ASL. Circa il 40% degli intervistati si trova in struttura da più di tre anni e ciò accade prevalentemente nelle strutture pubbliche. Gli assistiti provenienti da altre RSA sono complessivamente il 7%, mentre coloro che risiedevano fuori zona sono il 18,5%.

Il 58,3% ritiene di non soffrire di patologie croniche e l'86,9% di coloro che dichiarano di esserne affetti effettua controlli regolari. Nelle strutture private, il 47,1% di intervistati dichiara di soffrire di una patologia cronica; invece, nelle strutture comunali 65% dichiara di non soffrirne.

Il 26% vede il proprio MMG una volta a settimana, mentre quasi il 29% dichiara di incontrarlo meno di una volta al mese. Gli assistiti delle ASP nel 33,4% dei casi vedono il loro MMG una volta a settimana; nelle strutture ASL ciò avviene per il 16,3% degli assistiti. Nelle strutture del Comune il 36% risponde di vederlo meno di una volta al mese e, nelle strutture private, il 22,2% degli intervistati dichiara di non vederlo mai.

La maggior parte degli intervistati assistiti in strutture non profit, comunali e ASP definisce il proprio stato di salute "Soddisfacente", "Buono" o "Eccellente".

### **Accoglienza ed orientamento**

La scelta è effettuata prevalentemente dalla famiglia dell'assistito (40%) che, per il 50%, opta per le strutture private. Il diretto interessato sceglie, nel 43,2% dei casi, le strutture comunali. Se, invece, la RSA è indicata dall'assistente sociale o dal MMG (indicati con "altro" nella tabella) la scelta ricade prioritariamente sulle strutture delle ASL (33,3%). Il 47,1% degli assistiti delle RSA comunali hanno potuto visitare la struttura prima di esservi inseriti. In tutte le altre tipologie di RSA, la percentuale di coloro che non hanno effettuato la cd visita di pre-ingresso è superiore al 66%. Tra gli intervistati delle strutture comunali non c'è nessuno che dichiara di non essersi sentito accolto.

### **Ambiente e comfort**

Le valutazioni sulla gradevolezza dell'ambiente e del comfort sono tendenzialmente positive anche se si rileva che i giudizi sulle strutture private siano migliori per tutti gli aspetti indagati nella Sezione, tranne che per l'esistenza di spazi dove gli assistiti possano mettere al sicuro le proprie cose. In questo caso, infatti, le valutazioni di tutte le categorie di RSA si equivalgono.

Il giudizio sulla pulizia degli ambienti è migliore rispetto a quello sull'esistenza di odori sgradevoli e sull'adeguatezza della temperatura.

### **Servizi**

La valutazione del servizio ristorazione nel complesso è positiva per il 60,4% degli intervistati ma, quasi il 39% degli assistiti, dichiara di non poter fare degli spuntini, se ha fame,

durante la giornata (46% nelle strutture ASL) e, per quanto riguarda la libertà di scelta tra più proposte alternative, si registra che il 30,3% risponde di non poter mai scegliere, il 33,6% di poter scegliere a volte ed il 36,1% di poter sempre effettuare una scelta. Le percentuali variano in modo significativo tra le strutture. Il menù risulta variare nell'arco della settimana maggiormente nelle strutture private che risultano anche quelle in cui il "cibo è più buono".

Il servizio di lavaggio degli indumenti personali risulta non essere utilizzato da tutti gli intervistati. La valutazione complessiva sul servizio offerto a tutte le RSA, indipendentemente dalla categoria di riferimento, fa rilevare possibili margini di miglioramento.

### **Attività**

L'analisi dei risultati di questa dimensione evidenzia delle criticità in tutte le RSA, indipendentemente dalla tipologia, per ciò che riguarda l'organizzazione e la partecipazione alle attività ricreative da parte degli assistiti. Nel fine settimana, nelle strutture ASL, nel 78% dei casi, non sono organizzate attività ricreative e, nelle strutture private, gli assistiti sono coinvolti nella scelta delle attività da fare in percentuale sensibilmente inferiore rispetto a quanto avviene nelle altre RSA. La ripetitività delle attività è marcata nelle strutture ASL (44,7%), mentre, per quanto riguarda la possibilità di uscire dalla struttura Privato e ASL si equivalgono.

Coloro che non partecipano alle attività motivano la loro scelta con la mancanza di interesse verso le stesse (65%) o con l'impossibilità dovuta alle proprie condizioni (26,1%). Il 47,5% degli intervistati dichiara di non poter uscire dalla struttura — sotto questo profilo, le strutture ASL e le strutture private si equivalgono. Oltre il 24% degli assistiti dichiara di non svolgere alcuna attività fisica; chi dichiara di farne, invece, svolge prevalentemente fisioterapia.

### **Relazioni con l'esterno**

Per quanto riguarda la possibilità di ricevere visite o avere a disposizione spazi riservati dove incontrare amici e parenti e la presenza di volontariato, emerge che nelle strutture private le associazioni di volontariato o del territorio sono assenti nel 56,7% e maggiormente presenti nelle strutture no profit e nelle ASP, nelle quali si registra, però, la percentuale più alta di assenza di spazi riservati agli incontri con amici e familiari (41,3%). Le strutture ASL risultano essere quelle dove è più regolamentato l'accesso dei familiari.

### **Assistenza**

Le risposte più significative, nella Sezione riguardante l'assistenza, sono quelle relative alla libertà dell'assistito di fare il bagno o la doccia e andare a letto quando lo desidera. Il 71,5% degli intervistati di RSA non profit ed il 70% di quelle ASL dichiarano di non aver possibilità di lavarsi se ne hanno il desiderio. Il 45,7% degli assistiti di RSA private ed il 45,6% di quelle ASL, invece, non può decidere quando andare a letto. Anche la libertà di scegliere cosa indossare appare minore nelle strutture private e ASL.

### **Rapporto con il personale**

L'analisi dei risultati per tipologia registra le seguenti differenze. Si rileva un maggior *turnover* nelle ASP (51,6%) e nelle RSA non profit (50,7%). L'86,1% degli assistiti delle strutture private ritiene che il personale sia gentile (tale percentuale scende al 73,2% per le strutture non profit) e il 93,1% che sia professionale (il personale delle strutture ASL

è percepito come professionale in misura pari al 74,9%). Per quanto riguarda, invece la disponibilità degli operatori a parlare con gli assistiti, le valutazioni migliori, che si attestano tra il 61% ed il 66%, sono riportate dalle strutture del Comune, dalle ASP e da quelle del settore non profit. Gli intervistati, inoltre, rilevano che quasi sempre il personale parla in modo comprensibile, sebbene la percentuale sia minore per le strutture non profit.

### **Privacy**

Il 76,8% degli intervistati ritiene che la propria intimità e riservatezza siano rispettate, anche se ciò avviene maggiormente nelle RSA non profit, comunali e nelle ASP.

### **Valutazione complessiva**

L'83,3% degli assistiti delle strutture private, sebbene si sentano soli (69%), dichiarano di trovarsi bene e consiglierebbero la RSA ad amici e parenti (69,7%). Nelle strutture comunali il 78,4% degli assistiti si trova bene e il 65,2% consiglierebbe ad amici e parenti. Le strutture non profit ricevono una valutazione positiva dal 73,2% dei loro assistiti, le ASP dal 68% e le RSA ASL dal 64,6%. I fattori che incidono maggiormente sulla valutazione complessiva sono legati al rapporto con il personale (gentilezza e disponibilità all'ascolto), al servizio di ristorazione ed all'organizzazione delle attività ricreative.

*I RISULTATI COMPLESSIVI DELL'INDAGINE*

Ausl	Struttura	Tipologia	Soglia minima di interviste	Interviste valide	Totale Interviste
101	RSA Nuovi Orizzonti	ASL	10	11	12
<b>101</b>	<b>RSA Pontremoli</b>	<b>ASL</b>	<b>10</b>	<b>5</b>	<b>24</b>
101	RSA Fivizzano	ASL	10	10	14
101	Regina Elena	Comune	30	32	34
102	Centro Acc. Anziani Misericordia	Non profit	20	21	23
102	RSA Carolina Pierotti	ASL	10	12	12
<b>102</b>	<b>RSA Roberto Nobili</b>	<b>ASL</b>	<b>10</b>	<b>8</b>	<b>15</b>
<b>102</b>	<b>RSA Paoli Puccetti</b>	<b>ASL</b>	<b>10</b>	<b>4</b>	<b>4</b>
103	Villa Chiara	Privato	10	10	13
103	RSA Bonelle	ASL	15	15	18
103	RSA Carlo Minghetti	ASL	10	12	12
103	RSA Stella	ASL	20	20	21
<b>104</b>	<b>RSA Rosa Giorgi</b>	<b>ASL</b>	<b>10</b>	<b>8</b>	<b>9</b>
<b>104</b>	<b>RSA Narnali</b>	<b>ASL</b>	<b>20</b>	<b>10</b>	<b>12</b>
104	Villa Amelia	Privato	20	30	47
<b>105</b>	<b>APSP S. Chiara</b>	<b>ASP</b>	<b>30</b>	<b>25</b>	<b>36</b>
105	RSA Leoncini	Non profit	10	10	12
105	RSA San Giuseppe	Non profit	15	16	16
105	APSP Remaggi	ASP	30	34	39
105	RSA Madonna della Fiducia	Non profit	20	20	24
<b>105</b>	<b>Villa Sorriso</b>	<b>Non profit</b>	<b>15</b>	<b>10</b>	<b>19</b>
<b>106</b>	<b>RSA Cecina - F. Card. Maffi</b>	<b>Non profit</b>	<b>20</b>	<b>12</b>	<b>31</b>
106	RSA Rosignano - F. Card. Maffi	Non profit	15	16	17
106	RSA Casa del Duca	ASL	10	10	16
<b>107</b>	<b>RSA D. Gandini</b>	<b>Comune</b>	<b>30</b>	<b>23</b>	<b>42</b>
<b>107</b>	<b>APSP Maria Redditi</b>	<b>ASP</b>	<b>15</b>	<b>14</b>	<b>41</b>
107	APSP Virginia Borgheri	ASP	20	22	26
107	APSP Città di Siena	ASP	30	33	43
107	APSP Casa della Misericordia	ASP	10	10	15
<b>107</b>	<b>RSA S. Francesco</b>	<b>ASL</b>	<b>15</b>	<b>14</b>	<b>18</b>
<b>107</b>	<b>RSA S. Pertini</b>	<b>ASL</b>	<b>15</b>	<b>13</b>	<b>17</b>
107	RSA Nilde Iotti	Comune	15	15	21
<b>108</b>	<b>RSA Castiglion F.no</b>	<b>ASL</b>	<b>10</b>	<b>9</b>	<b>24</b>
<b>108</b>	<b>RSA Maestrini</b>	<b>ASL</b>	<b>15</b>	<b>13</b>	<b>25</b>
108	APSP Fossombroni	ASP	30	30	34
<b>108</b>	<b>RSA Boschi</b>	<b>ASL</b>	<b>15</b>	<b>14</b>	<b>23</b>
<b>108</b>	<b>APSP Montevarchi</b>	<b>ASP</b>	<b>30</b>	<b>29</b>	<b>39</b>
<b>109</b>	<b>APSP G. Falusi</b>	<b>ASP</b>	<b>30</b>	<b>27</b>	<b>49</b>
109	RSA Marina di Levante	ASP	15	16	28
<b>110</b>	<b>RSA Cottolengo</b>	<b>Non profit</b>	<b>20</b>	<b>15</b>	<b>49</b>
<b>110</b>	<b>RSA Casa Paolo VI</b>	<b>Non profit</b>	<b>30</b>	<b>16</b>	<b>23</b>
110	F. Casa Placci	Non profit	10	10	12
110	RSA La Chiocciola	Non profit	20	23	46
110	RSA La Mimosa	Non profit	20	24	34
<b>110</b>	<b>RSA Villa Solaria</b>	<b>Comune</b>	<b>30</b>	<b>25</b>	<b>38</b>
110	APSP Vanni	ASP	30	30	34
110	APSP Martelli	ASP	30	31	46
<b>110</b>	<b>Villa Poggio Adorno</b>	<b>Privato</b>	<b>15</b>	<b>13</b>	<b>14</b>
110	RSA San Francesco	Non profit	30	30	55
<b>110</b>	<b>Villa San Biagio</b>	<b>Privato</b>	<b>20</b>	<b>19</b>	<b>28</b>
111	F. V. Chiarugi	Non profit	30	30	49
111	Villa Serena	Comune	30	30	33
111	RSA Il Castello	Non profit	15	20	37
111	APSP Santa Maria della Misericordia	ASP	15	15	35
111	RSA Le Vele	ASL	20	22	49
<b>111</b>	<b>RSA Volta</b>	<b>ASL</b>	<b>10</b>	<b>8</b>	<b>20</b>
111	RSA Chiassatelle	ASL	10	10	13
111	RSA Neruda	ASL	15	15	24
111	APSP Del Campana Guazzesi	ASP	20	30	48
111	RSA Selene Menichetti	ASL	15	15	26
112	RSA M.D. Barbantini	Non profit	10	10	13
112	RSA Villa Ciocchetti	Non profit	15	16	18
112	APSP Pio Campana	ASP	15	16	23
	<b>Tutte le strutture</b>	<b>Tutte</b>	<b>1150</b>	<b>1116</b>	<b>1692</b>

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

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

## I RISULTATI COMPLESSIVI DELL'INDAGINE

---

Tipologia	Soglia minima di interviste	Interviste valide	Totale interviste
<b>ASL</b>	<b>285</b>	<b>258</b>	<b>408</b>
<b>Comune</b>	<b>135</b>	<b>125</b>	<b>168</b>
ASP	350	362	536
<b>Non Profit</b>	<b>315</b>	<b>299</b>	<b>478</b>
Privato	65	72	102
<b>Tutte le strutture</b>	<b>1150</b>	<b>1116</b>	<b>1692</b>

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

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

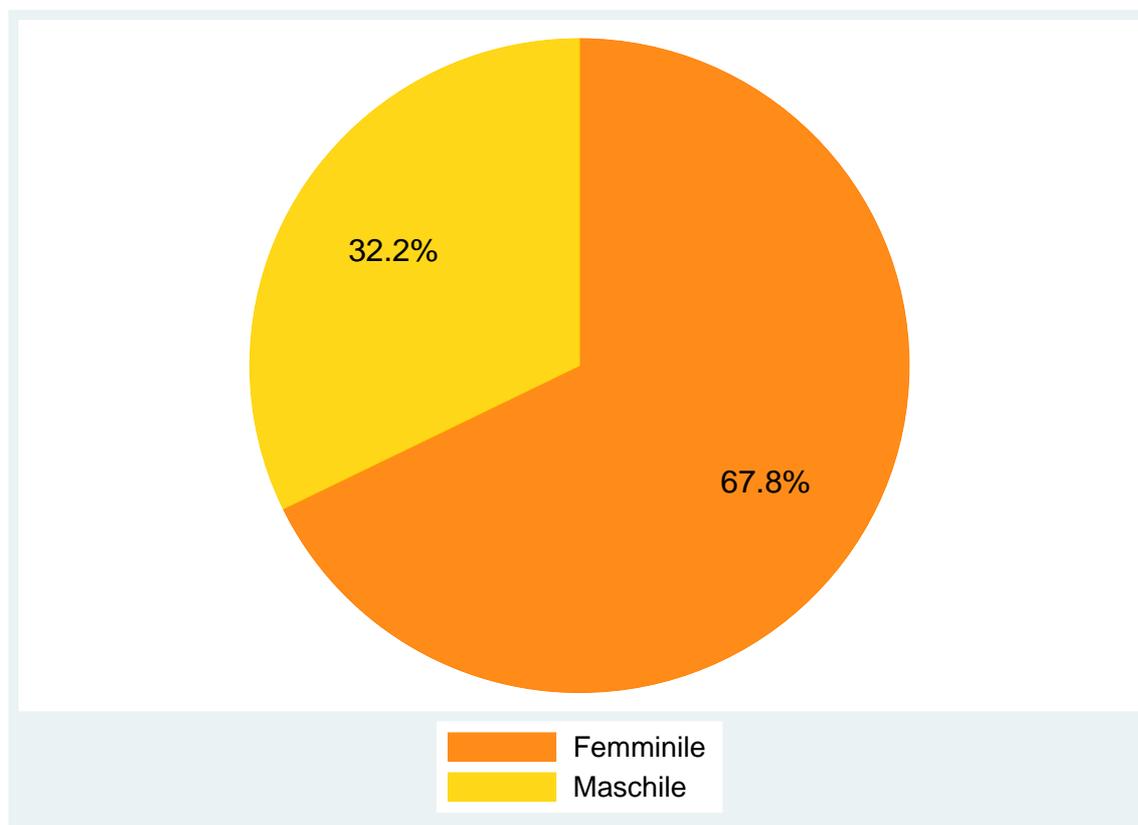


**Dati per tipologia di RSA**



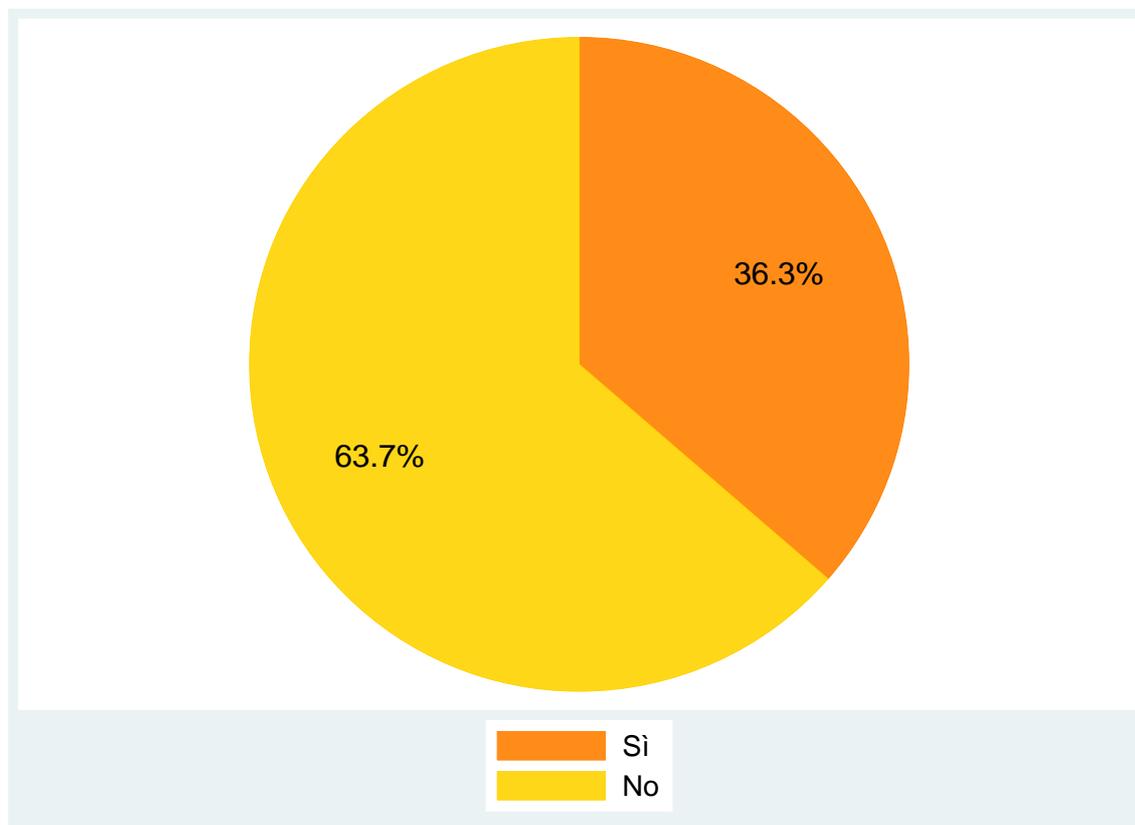
**Caratteristiche personali e stato di salute degli ospiti**

**Sesso del rispondente**



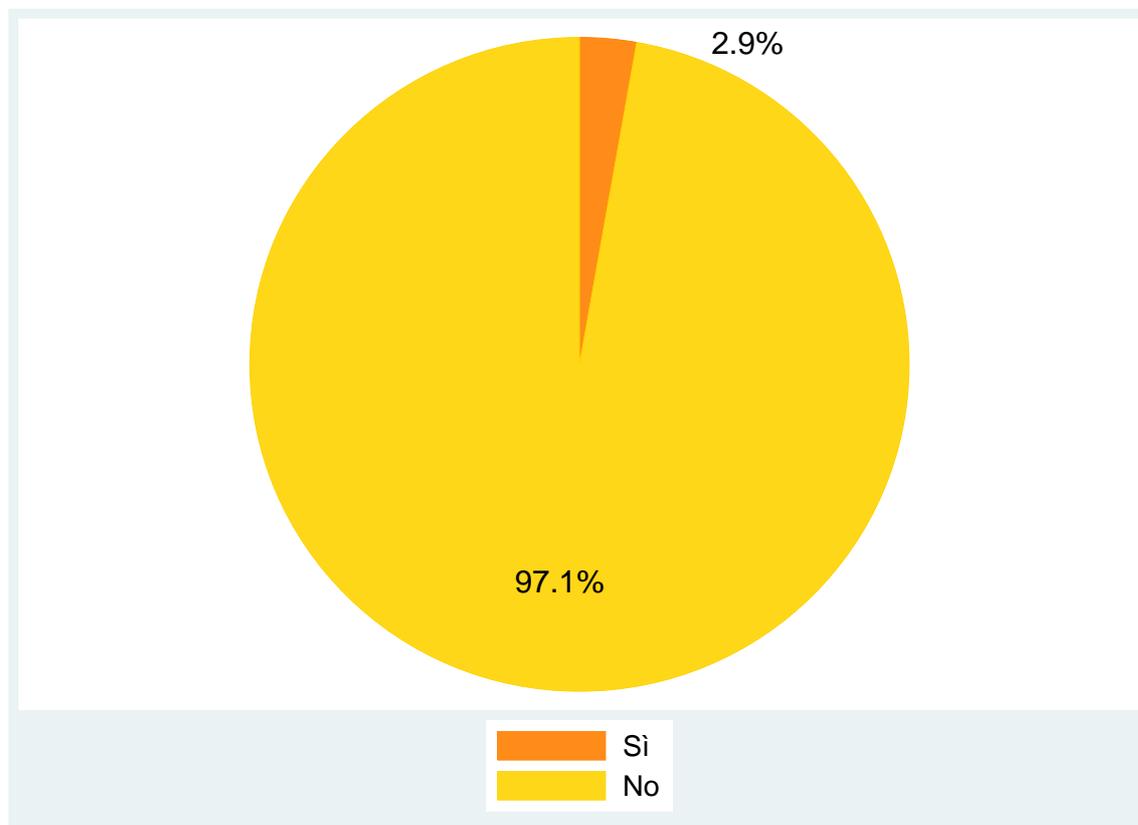
RSA	Femminile		Maschile		Totale	
	N.	%	N.	%	N.	%
Tutte le strutture	757	67.8	359	32.2	1116	100.0
<b>Totale</b>	<b>757</b>	<b>67.8</b>	<b>359</b>	<b>32.2</b>	<b>1116</b>	<b>100.0</b>

L'ospite è in carrozzina?



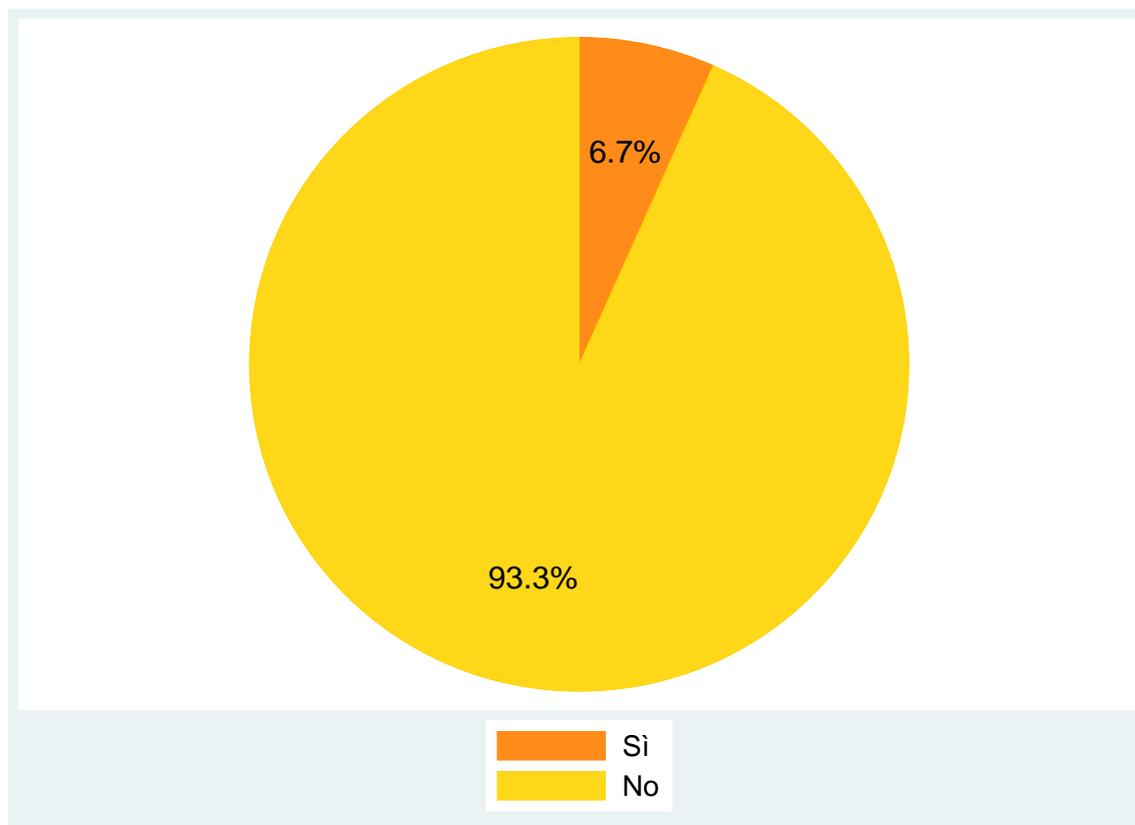
RSA	Si		No		Totale	
	N.	%	N.	%	N.	%
Tutte le strutture	405	36.3	711	63.7	1116	100.0
<b>Totale</b>	<b>405</b>	<b>36.3</b>	<b>711</b>	<b>63.7</b>	<b>1116</b>	<b>100.0</b>

**L'ospite è cieco?**



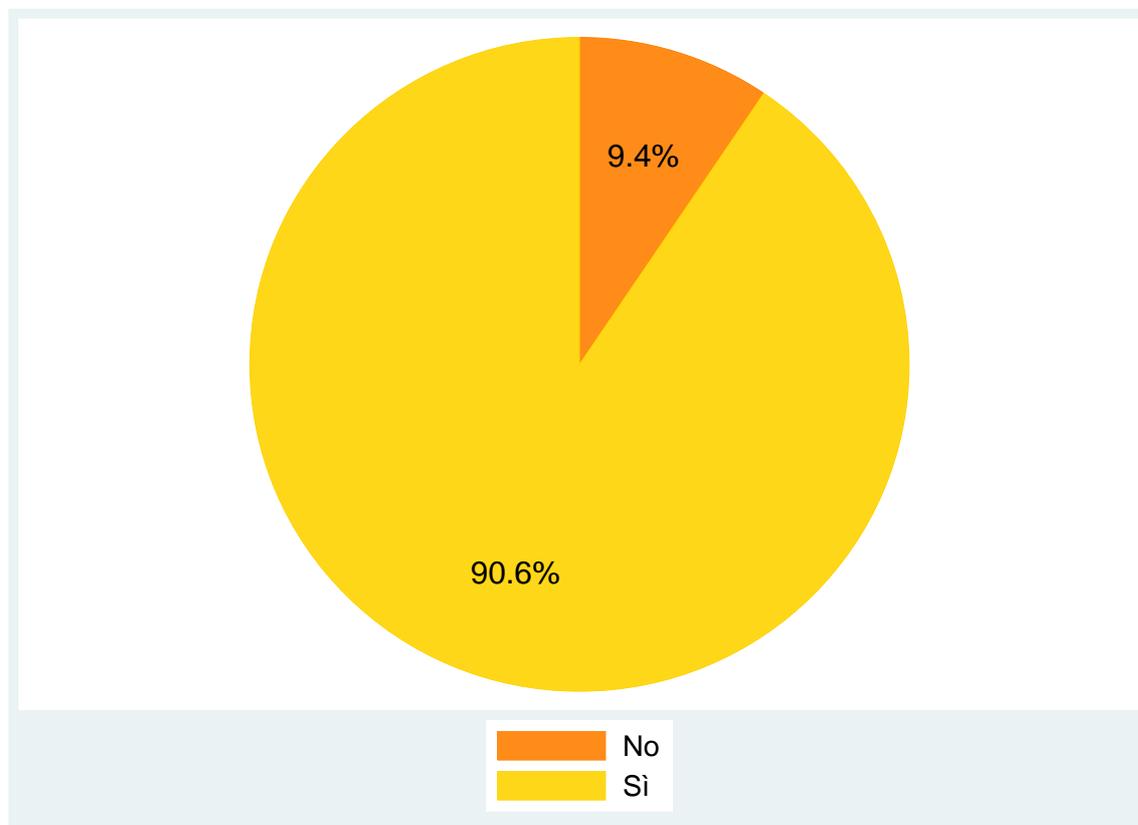
RSA	Si		No		Totale	
	N.	%	N.	%	N.	%
Tutte le strutture	32	2.9	1084	97.1	1116	100.0
<b>Totale</b>	<b>32</b>	<b>2.9</b>	<b>1084</b>	<b>97.1</b>	<b>1116</b>	<b>100.0</b>

L'ospite è sordo?



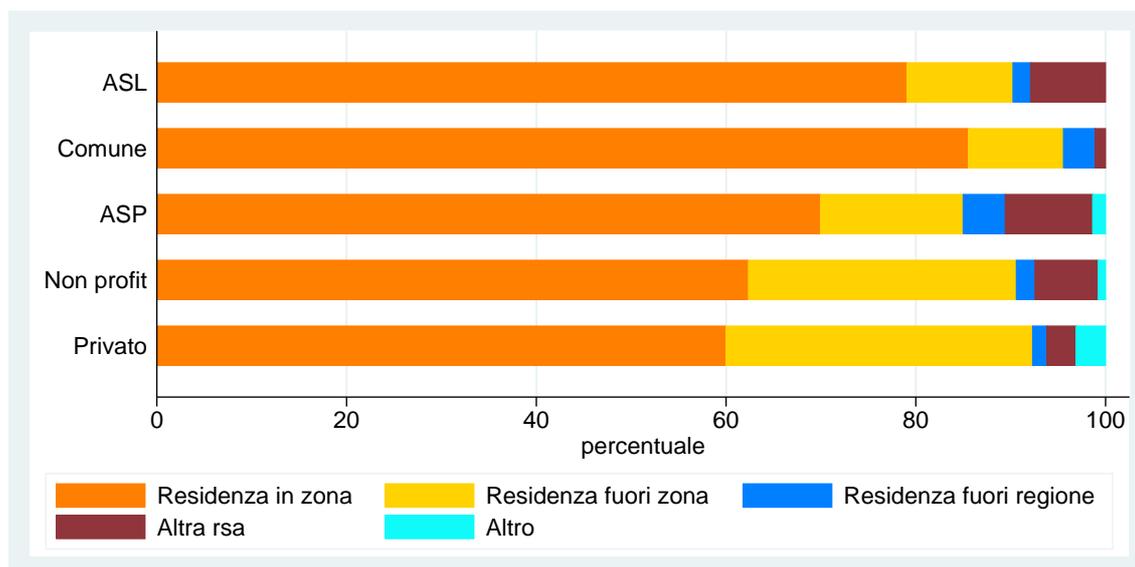
RSA	Sì		No		Totale	
	N.	%	N.	%	N.	%
Tutte le strutture	75	6.7	1041	93.3	1116	100.0
<b>Totale</b>	<b>75</b>	<b>6.7</b>	<b>1041</b>	<b>93.3</b>	<b>1116</b>	<b>100.0</b>

**Ha parenti?**



RSA	No		Sì		Totale	
	N.	%	N.	%	N.	%
Tutte le strutture	105	9.4	1011	90.6	1116	100.0
<b>Totale</b>	<b>105</b>	<b>9.4</b>	<b>1011</b>	<b>90.6</b>	<b>1116</b>	<b>100.0</b>

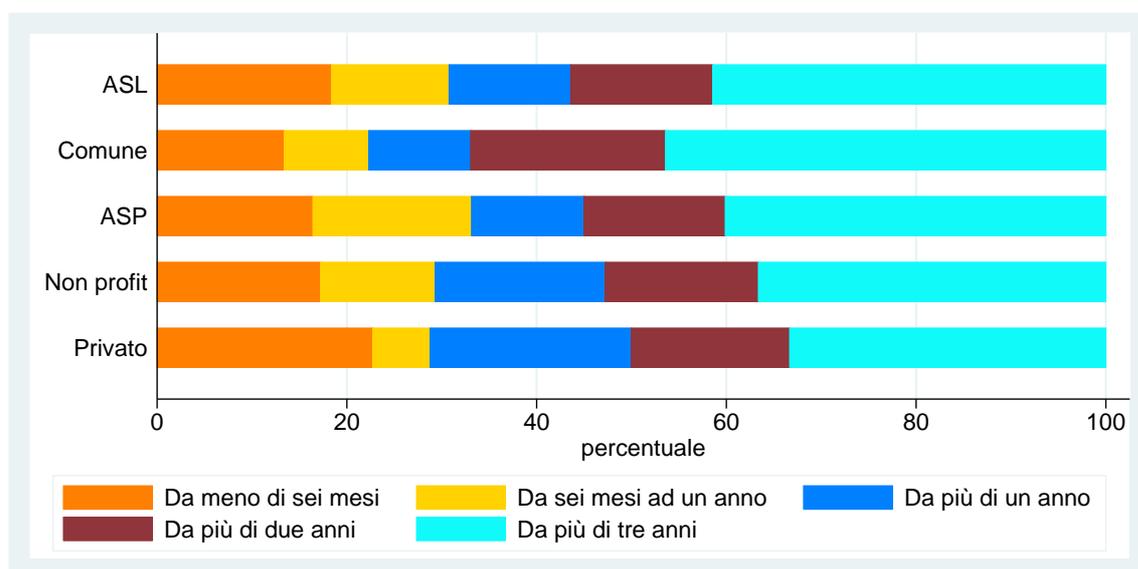
Dove abitava prima di venire qui?



Tipologia di RSA	Residenza in zona		Residenza fuori zona		Residenza fuori regione		Altra RSA		Altro		Totale	
	N.	%	N.	%	N.	%	N.	%	N.	%	N.	%
ASL	170	79.1	24	11.2	4	1.9	17	7.9	0	0.0	215	100.0
Comune	77	85.6	9	10.0	3	3.3	1	1.1	0	0.0	90	100.0
ASP	205	70.0	44	15.0	13	4.4	27	9.2	4	1.4	293	100.0
Non profit	159	62.4	72	28.2	5	2.0	17	6.7	2	0.8	255	100.0
Privato	39	60.0	21	32.3	1	1.5	2	3.1	2	3.1	65	100.0
<b>Totale</b>	<b>650</b>	<b>70.8</b>	<b>170</b>	<b>18.5</b>	<b>26</b>	<b>2.8</b>	<b>64</b>	<b>7.0</b>	<b>8</b>	<b>0.9</b>	<b>918</b>	<b>100.0</b>

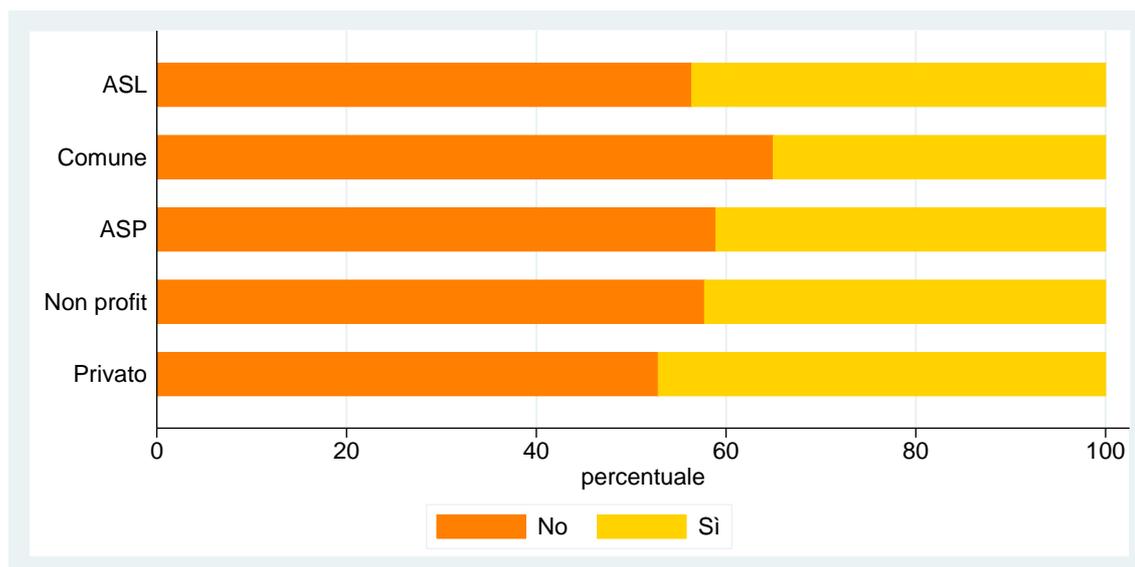
Note: nella tabella non sono riportati i valori delle mancate risposte, che costituiscono il 16,8% delle risposte complessivamente fornite dagli ospiti.

Da quanto tempo è in struttura?



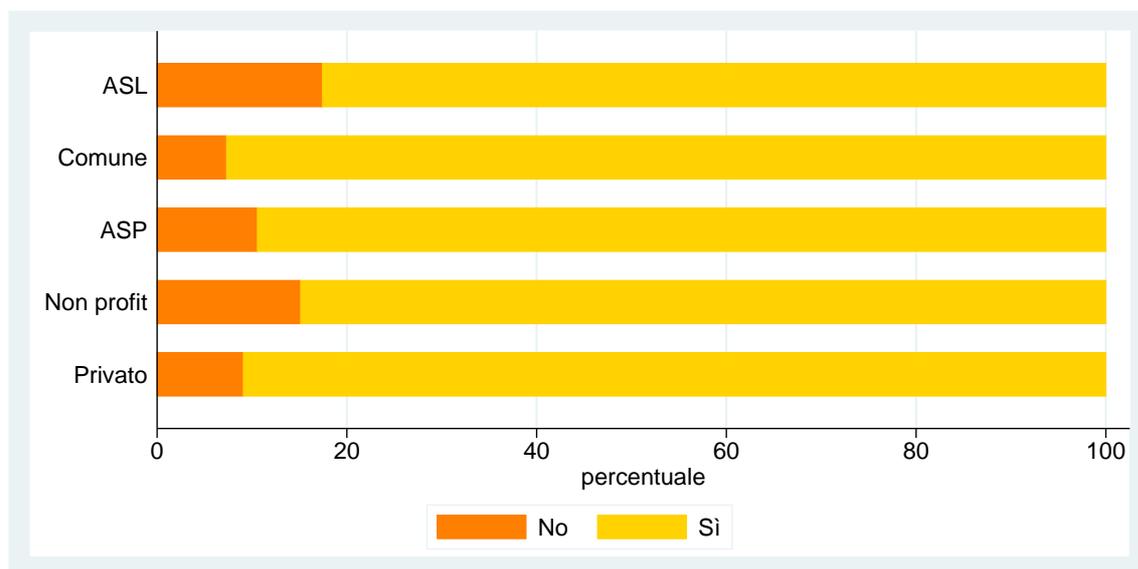
Tipologia di RSA	Da meno di sei mesi		Da sei mesi ad un anno		Da più di un anno		Da più di due anni		Da più di tre anni		Totale	
	N.	%	N.	%	N.	%	N.	%	N.	%	N.	%
ASL	43	18.4	29	12.4	30	12.8	35	15.0	97	41.5	234	100.0
Comune	15	13.4	10	8.9	12	10.7	23	20.5	52	46.4	112	100.0
ASP	54	16.4	55	16.7	39	11.9	49	14.9	132	40.1	329	100.0
Non profit	47	17.2	33	12.1	49	17.9	44	16.1	100	36.6	273	100.0
Privato	15	22.7	4	6.1	14	21.2	11	16.7	22	33.3	66	100.0
<b>Totale</b>	<b>174</b>	<b>17.2</b>	<b>131</b>	<b>12.9</b>	<b>144</b>	<b>14.2</b>	<b>162</b>	<b>16.0</b>	<b>403</b>	<b>39.7</b>	<b>1014</b>	<b>100.0</b>

**Soffre di almeno una di queste patologie: diabete, scompenso, ipertensione, BPCO (broncopneumopatia cronica ostruttiva), ictus o altro?**



Tipologia di RSA	No		Si		Totale	
	N.	%	N.	%	N.	%
ASL	145	56.4	112	43.6	257	100.0
Comune	78	65.0	42	35.0	120	100.0
ASP	208	58.9	145	41.1	353	100.0
Non profit	168	57.7	123	42.3	291	100.0
Privato	37	52.9	33	47.1	70	100.0
<b>Totale</b>	<b>636</b>	<b>58.3</b>	<b>455</b>	<b>41.7</b>	<b>1091</b>	<b>100.0</b>

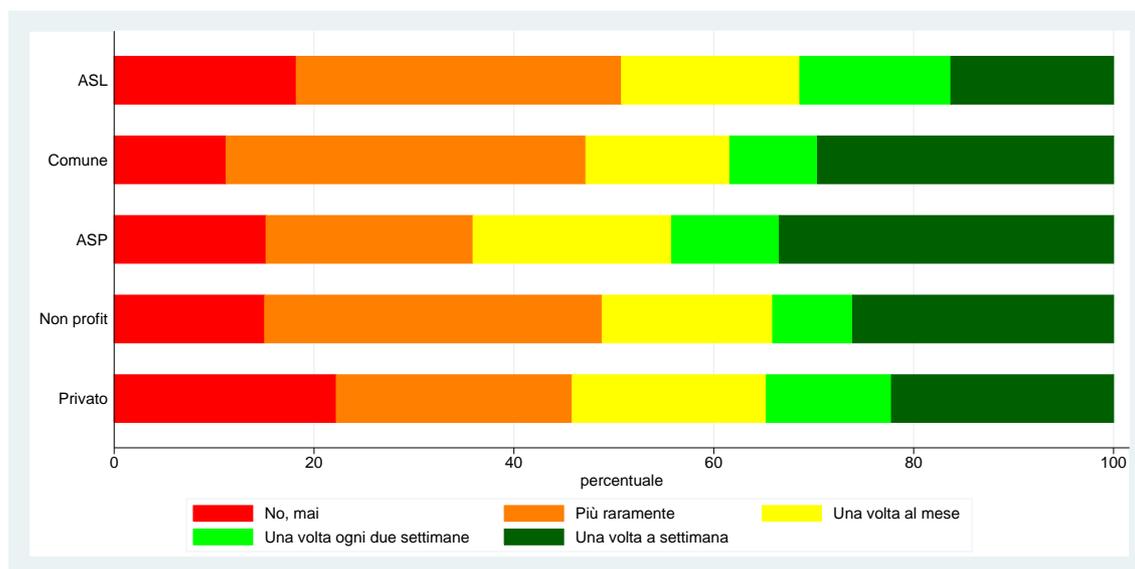
Per queste malattie fa particolari controlli?



Tipologia di RSA	No		Sì		Totale	
	N.	%	N.	%	N.	%
ASL	19	17.4	90	82.6	109	100.0
Comune	3	7.3	38	92.7	41	100.0
ASP	15	10.6	127	89.4	142	100.0
Non profit	18	15.1	101	84.9	119	100.0
Privato	3	9.1	30	90.9	33	100.0
<b>Totale</b>	<b>58</b>	<b>13.1</b>	<b>386</b>	<b>86.9</b>	<b>444</b>	<b>100.0</b>

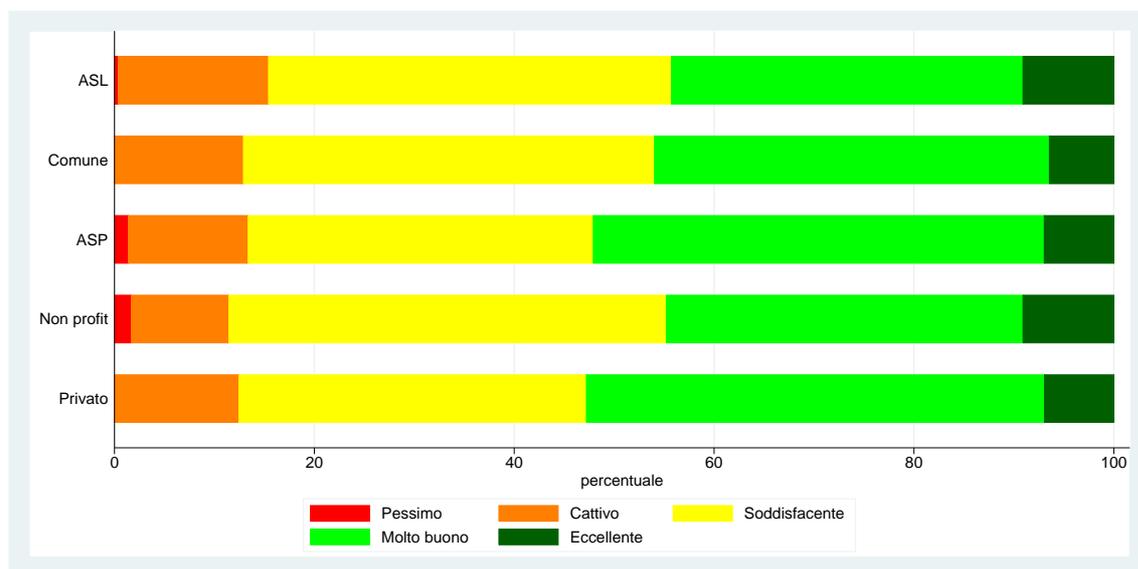
Note: rispondono alla domanda solo gli ospiti che alla domanda "Soffre di almeno una di queste patologie: diabete, scompenso, ipertensione, BPCO (broncopneumopatia cronica ostruttiva), ictus o altro?" hanno risposto "Sì".

Il suo medico di famiglia viene a visitarla in struttura?



Tipologia di RSA	No, mai		Più raramente		Una volta al mese		Una volta ogni due settimane		Una volta a settimana		Totale	
	N.	%	N.	%	N.	%	N.	%	N.	%	N.	%
ASL	47	18.2	84	32.6	46	17.8	39	15.1	42	16.3	258	100.0
Comune	14	11.2	45	36.0	18	14.4	11	8.8	37	29.6	125	100.0
ASP	55	15.2	75	20.7	72	19.9	39	10.8	121	33.4	362	100.0
Non profit	45	15.1	101	33.8	51	17.1	24	8.0	78	26.1	299	100.0
Privato	16	22.2	17	23.6	14	19.4	9	12.5	16	22.2	72	100.0
<b>Totale</b>	<b>177</b>	<b>15.9</b>	<b>322</b>	<b>28.9</b>	<b>201</b>	<b>18.0</b>	<b>122</b>	<b>10.9</b>	<b>294</b>	<b>26.3</b>	<b>1116</b>	<b>100.0</b>

**Come definirebbe il suo stato di salute in questo momento?**

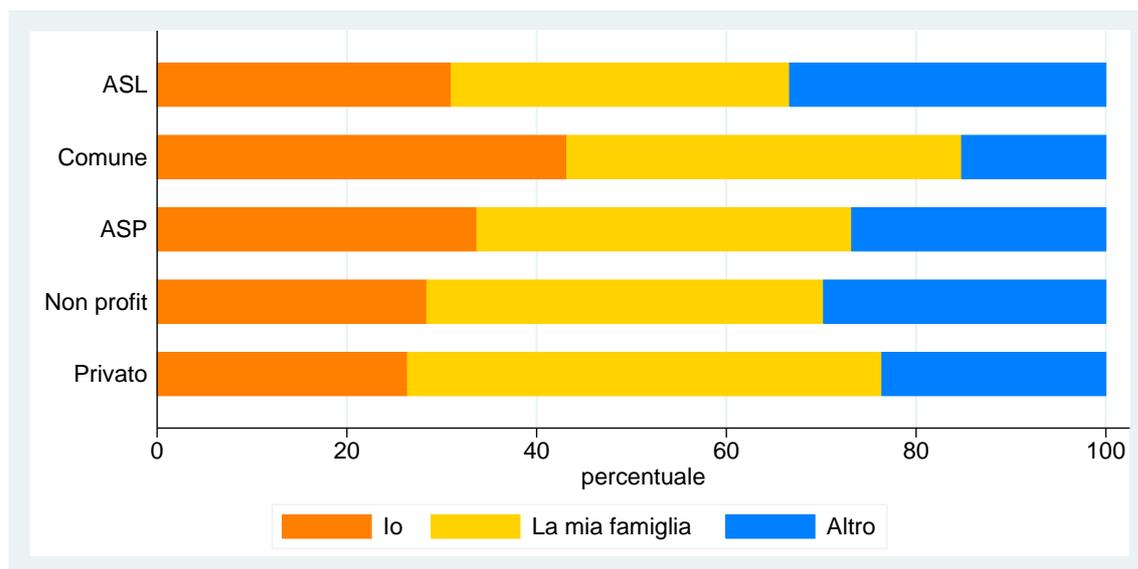


Tipologia di RSA	Pessimo		Cattivo		Soddisfacente		Molto buono		Eccellente		Totale	
	N.	%	N.	%	N.	%	N.	%	N.	%	N.	%
ASL	1	0.4	38	15.0	102	40.3	89	35.2	23	9.1	253	100.0
Comune	0	0.0	16	12.9	51	41.1	49	39.5	8	6.5	124	100.0
ASP	5	1.4	43	12.0	124	34.5	162	45.1	25	7.0	359	100.0
Non profit	5	1.7	29	9.8	130	43.8	106	35.7	27	9.1	297	100.0
Privato	0	0.0	9	12.5	25	34.7	33	45.8	5	6.9	72	100.0
<b>Totale</b>	<b>11</b>	<b>1.0</b>	<b>135</b>	<b>12.2</b>	<b>432</b>	<b>39.1</b>	<b>439</b>	<b>39.7</b>	<b>88</b>	<b>8.0</b>	<b>1105</b>	<b>100.0</b>

Caratteristiche personali e stato di salute degli ospiti DATI PER TIPOLOGIA DI RSA

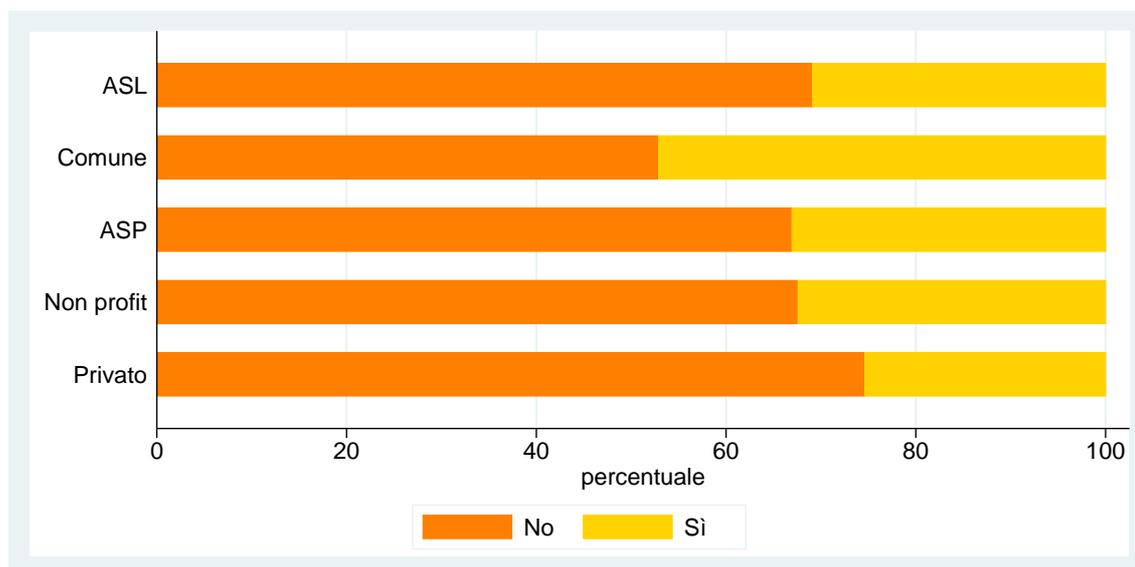
## Accoglienza e orientamento

Chi ha scelto questa struttura?



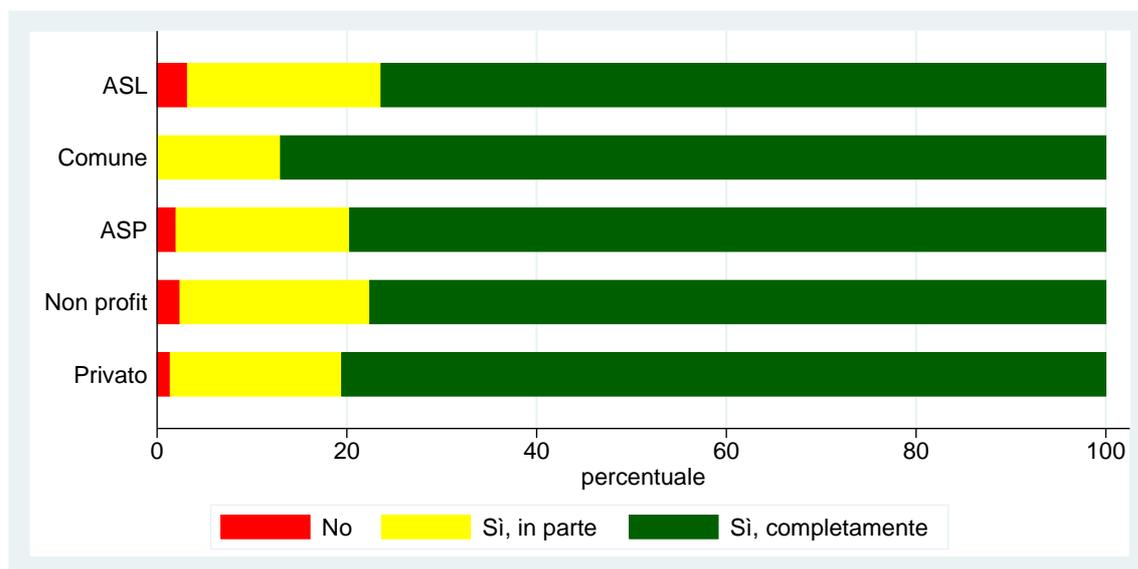
Tipologia di RSA	Io		La mia famiglia		Altro		Totale	
	N.	%	N.	%	N.	%	N.	%
ASL	80	31.0	92	35.7	86	33.3	258	100.0
Comune	54	43.2	52	41.6	19	15.2	125	100.0
ASP	122	33.7	143	39.5	97	26.8	362	100.0
Non profit	85	28.4	125	41.8	89	29.8	299	100.0
Privato	19	26.4	36	50.0	17	23.6	72	100.0
<b>Totale</b>	<b>360</b>	<b>32.3</b>	<b>448</b>	<b>40.1</b>	<b>308</b>	<b>27.6</b>	<b>1116</b>	<b>100.0</b>

Ha potuto visitare la struttura prima di trasferirsi qui?



Tipologia di RSA	No		Sì		Totale	
	N.	%	N.	%	N.	%
ASL	177	69.1	79	30.9	256	100.0
Comune	64	52.9	57	47.1	121	100.0
ASP	237	66.9	117	33.1	354	100.0
Non profit	196	67.6	94	32.4	290	100.0
Privato	53	74.6	18	25.4	71	100.0
<b>Totale</b>	<b>727</b>	<b>66.6</b>	<b>365</b>	<b>33.4</b>	<b>1092</b>	<b>100.0</b>

Quando è arrivato la prima volta in questa struttura, si è sentito accolto?

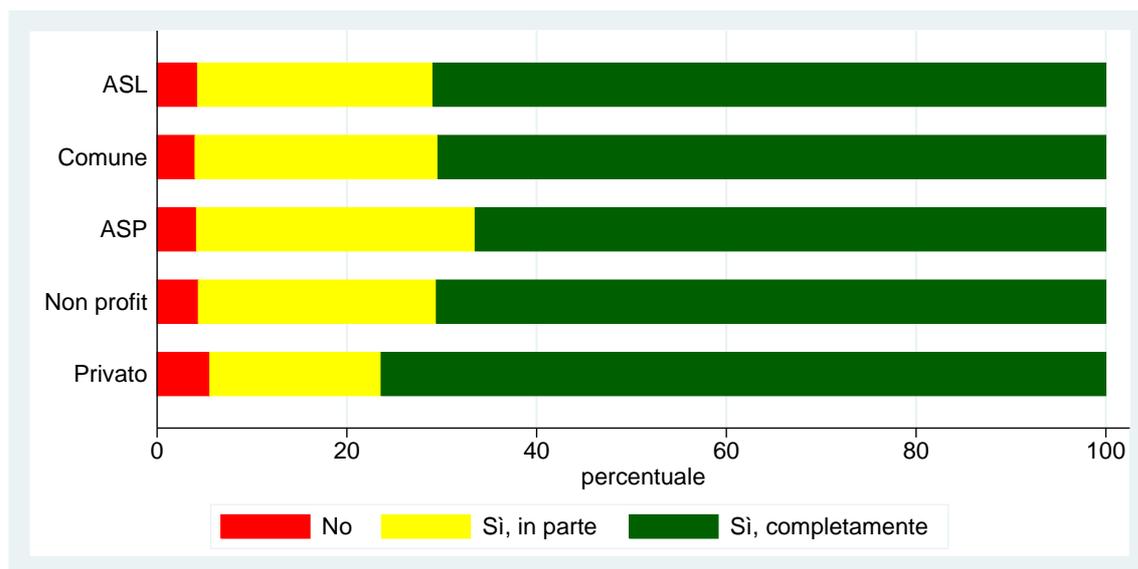


Tipologia di RSA	No		Sì, in parte		Sì, completamente		Totale	
	N.	%	N.	%	N.	%	N.	%
ASL	8	3.2	51	20.4	191	76.4	250	100.0
Comune	0	0.0	16	13.0	107	87.0	123	100.0
ASP	7	2.0	64	18.3	279	79.7	350	100.0
Non profit	7	2.4	58	20.0	225	77.6	290	100.0
Privato	1	1.4	13	18.1	58	80.6	72	100.0
<b>Totale</b>	<b>23</b>	<b>2.1</b>	<b>202</b>	<b>18.6</b>	<b>860</b>	<b>79.3</b>	<b>1085</b>	<b>100.0</b>



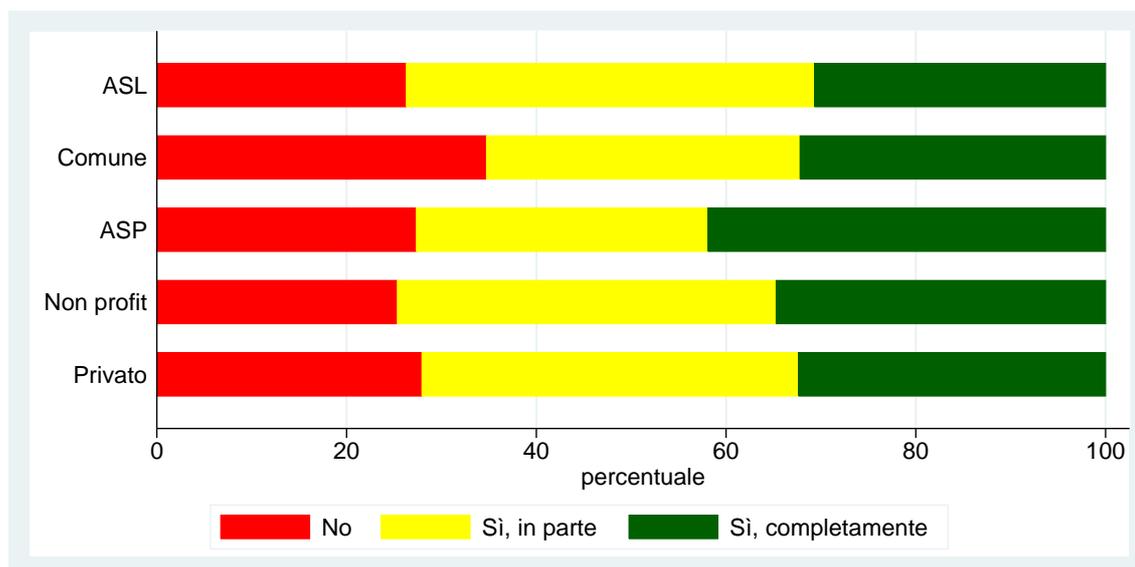
## Ambiente e comfort

Le piace la sua camera?



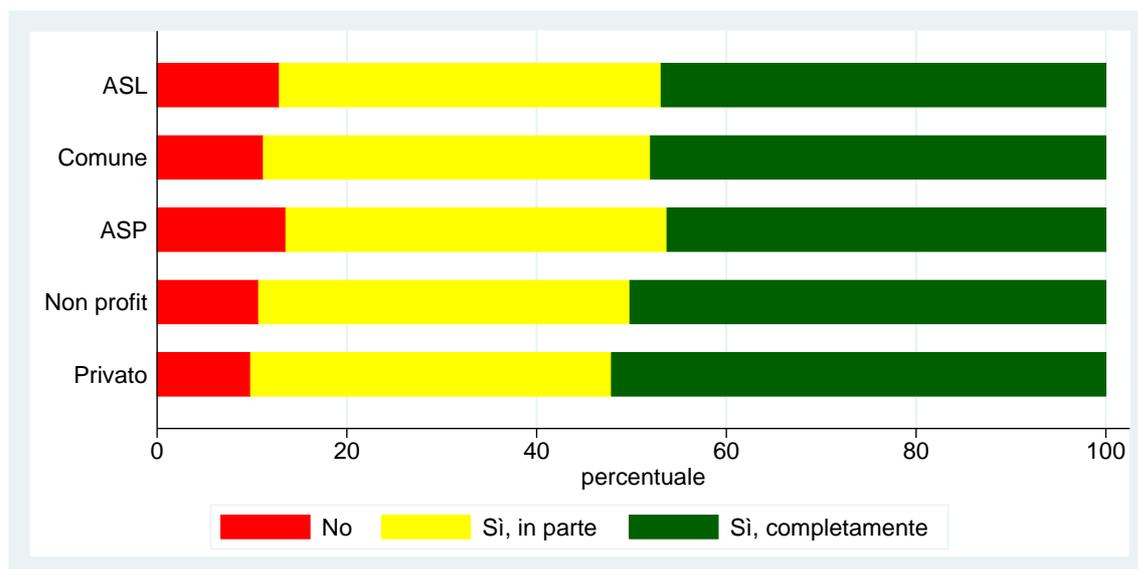
Tipologia di RSA	No		Sì, in parte		Sì, completamente		Totale	
	N.	%	N.	%	N.	%	N.	%
ASL	11	4.3	64	24.8	183	70.9	258	100.0
Comune	5	4.0	32	25.6	88	70.4	125	100.0
ASP	15	4.2	106	29.4	240	66.5	361	100.0
Non profit	13	4.3	75	25.1	211	70.6	299	100.0
Privato	4	5.6	13	18.1	55	76.4	72	100.0
<b>Totale</b>	<b>48</b>	<b>4.3</b>	<b>290</b>	<b>26.0</b>	<b>777</b>	<b>69.7</b>	<b>1115</b>	<b>100.0</b>

Nella sua camera ha uno spazio in cui mettere al sicuro le sue cose?



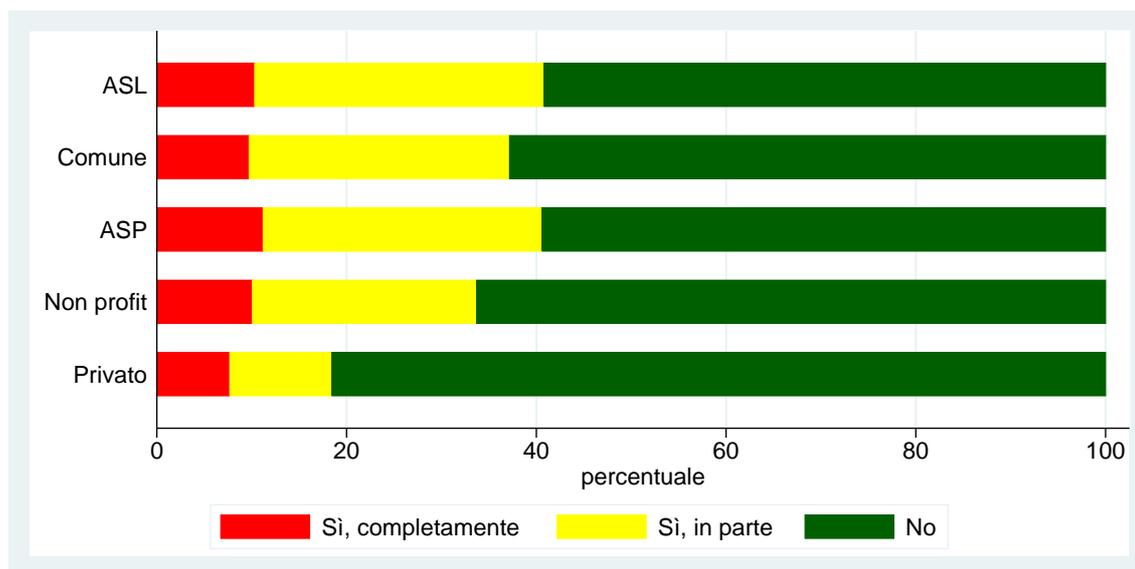
Tipologia di RSA	No		Sì, in parte		Sì, completamente		Totale	
	N.	%	N.	%	N.	%	N.	%
ASL	66	26.3	108	43.0	77	30.7	251	100.0
Comune	41	34.7	39	33.1	38	32.2	118	100.0
ASP	96	27.4	108	30.8	147	41.9	351	100.0
Non profit	73	25.3	115	39.9	100	34.7	288	100.0
Privato	19	27.9	27	39.7	22	32.4	68	100.0
<b>Totale</b>	<b>295</b>	<b>27.4</b>	<b>397</b>	<b>36.9</b>	<b>384</b>	<b>35.7</b>	<b>1076</b>	<b>100.0</b>

## La sua camera è spaziosa?



Tipologia di RSA	No		Sì, in parte		Sì, completamente		Totale	
	N.	%	N.	%	N.	%	N.	%
ASL	33	12.9	103	40.2	120	46.9	256	100.0
Comune	14	11.2	51	40.8	60	48.0	125	100.0
ASP	49	13.6	145	40.2	167	46.3	361	100.0
Non profit	32	10.7	117	39.1	150	50.2	299	100.0
Privato	7	9.9	27	38.0	37	52.1	71	100.0
<b>Totale</b>	<b>135</b>	<b>12.1</b>	<b>443</b>	<b>39.8</b>	<b>534</b>	<b>48.0</b>	<b>1112</b>	<b>100.0</b>

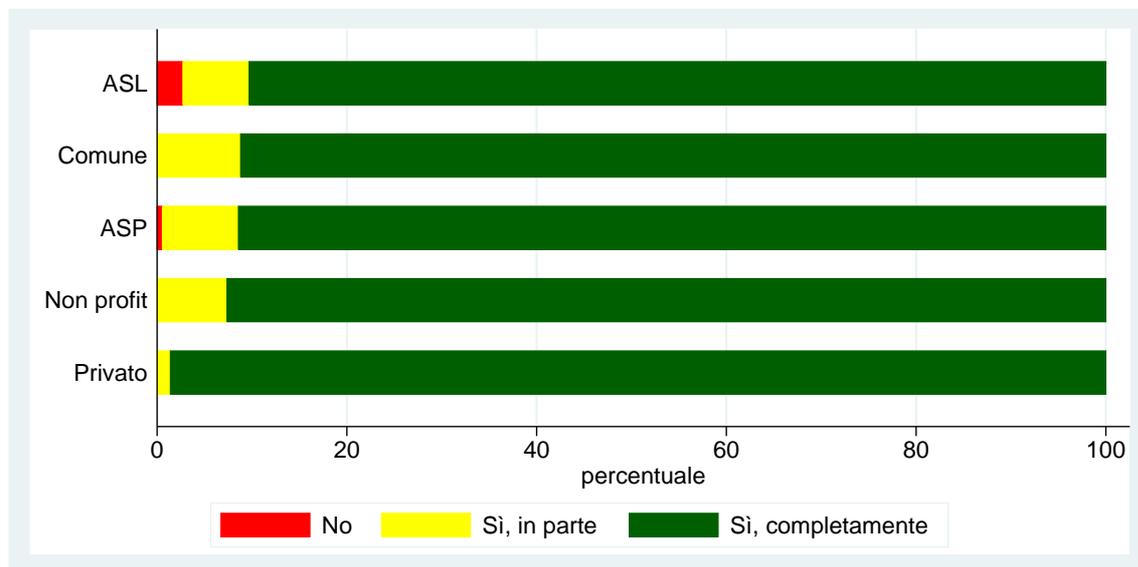
Pensa che questa struttura abbia bisogno di sistemazioni (per esempio riparazioni, abbellimenti, imbiancatura, pavimenti sconnessi, corrimano, scalini, ascensori funzionanti, bagno accessibile, attrezzato)?



Tipologia di RSA	Si, completamente		Si, in parte		No		Totale	
	N.	%	N.	%	N.	%	N.	%
ASL	23	10.3	68	30.5	132	59.2	223	100.0
Comune	11	9.7	31	27.4	71	62.8	113	100.0
ASP	37	11.2	97	29.4	196	59.4	330	100.0
Non profit	26	10.1	61	23.6	171	66.3	258	100.0
Privato	5	7.7	7	10.8	53	81.5	65	100.0
<b>Totale</b>	<b>102</b>	<b>10.3</b>	<b>264</b>	<b>26.7</b>	<b>623</b>	<b>63.0</b>	<b>989</b>	<b>100.0</b>

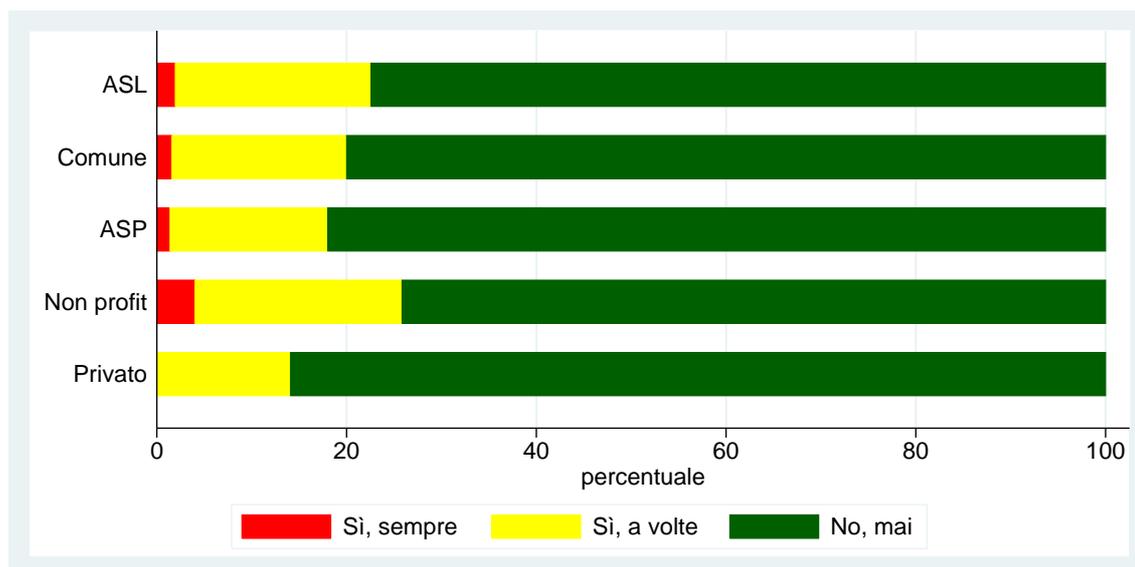
Note: nella tabella non sono riportati i valori delle risposte "Non sa / Non risponde", che costituiscono l'11,4% delle risposte complessivamente fornite dagli ospiti.

Gli ambienti di questa struttura (camera, salotti, bagni, mensa, corridoi, ecc.) sono puliti?



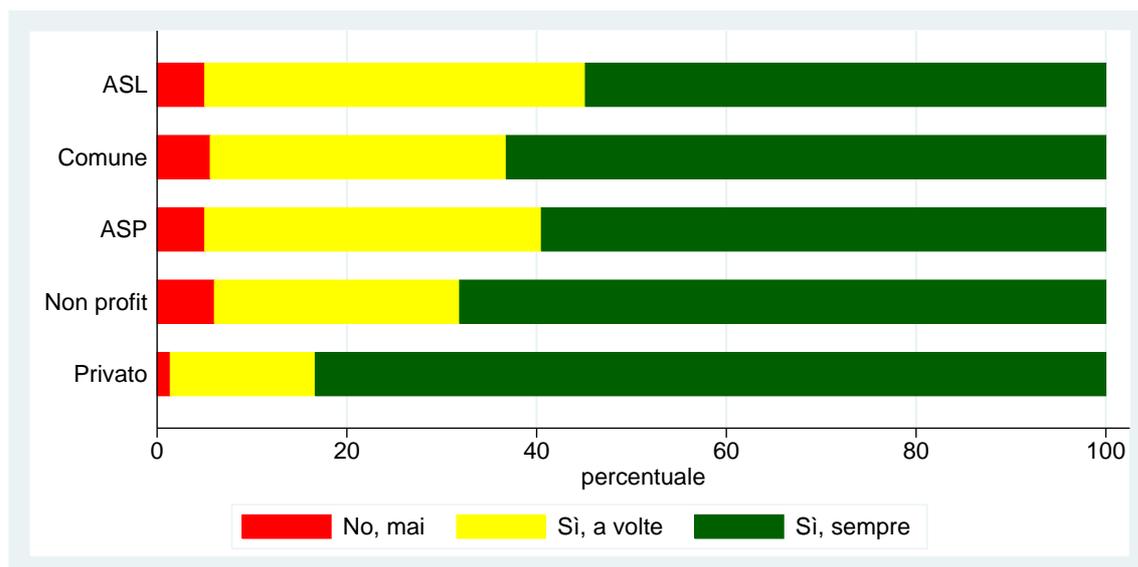
Tipologia di RSA	No		Si, in parte		Si, completamente		Totale	
	N.	%	N.	%	N.	%	N.	%
ASL	7	2.7	18	7.0	233	90.3	258	100.0
Comune	0	0.0	11	8.8	114	91.2	125	100.0
ASP	2	0.6	29	8.0	331	91.4	362	100.0
Non profit	0	0.0	22	7.4	277	92.6	299	100.0
Privato	0	0.0	1	1.4	71	98.6	72	100.0
<b>Totale</b>	<b>9</b>	<b>0.8</b>	<b>81</b>	<b>7.3</b>	<b>1026</b>	<b>91.9</b>	<b>1116</b>	<b>100.0</b>

Negli ambienti di questa struttura (camera, salotti, bagni, mensa, corridoi, ecc.) ci sono odori sgradevoli?



Tipologia di RSA	Si, sempre		Si, a volte		No, mai		Totale	
	N.	%	N.	%	N.	%	N.	%
ASL	5	1.9	53	20.6	199	77.4	257	100.0
Comune	2	1.6	23	18.4	100	80.0	125	100.0
ASP	5	1.4	60	16.6	296	82.0	361	100.0
Non profit	12	4.0	65	21.8	221	74.2	298	100.0
Privato	0	0.0	10	14.1	61	85.9	71	100.0
<b>Totale</b>	<b>24</b>	<b>2.2</b>	<b>211</b>	<b>19.0</b>	<b>877</b>	<b>78.9</b>	<b>1112</b>	<b>100.0</b>

Negli ambienti di questa struttura (camera, salotti, bagni, mensa, corridoi, ecc.) c'è una temperatura adeguata?

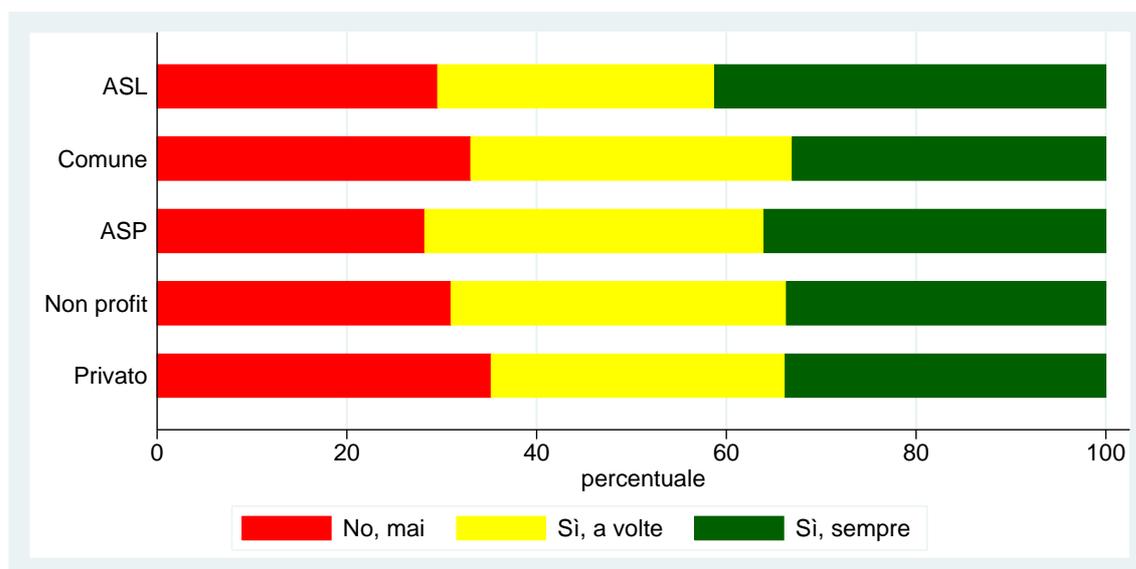


Tipologia di RSA	No, mai		Sì, a volte		Sì, sempre		Totale	
	N.	%	N.	%	N.	%	N.	%
ASL	13	5.1	103	40.1	141	54.9	257	100.0
Comune	7	5.6	39	31.2	79	63.2	125	100.0
ASP	18	5.0	127	35.5	213	59.5	358	100.0
Non profit	18	6.0	77	25.8	203	68.1	298	100.0
Privato	1	1.4	11	15.3	60	83.3	72	100.0
<b>Totale</b>	<b>57</b>	<b>5.1</b>	<b>357</b>	<b>32.2</b>	<b>696</b>	<b>62.7</b>	<b>1110</b>	<b>100.0</b>



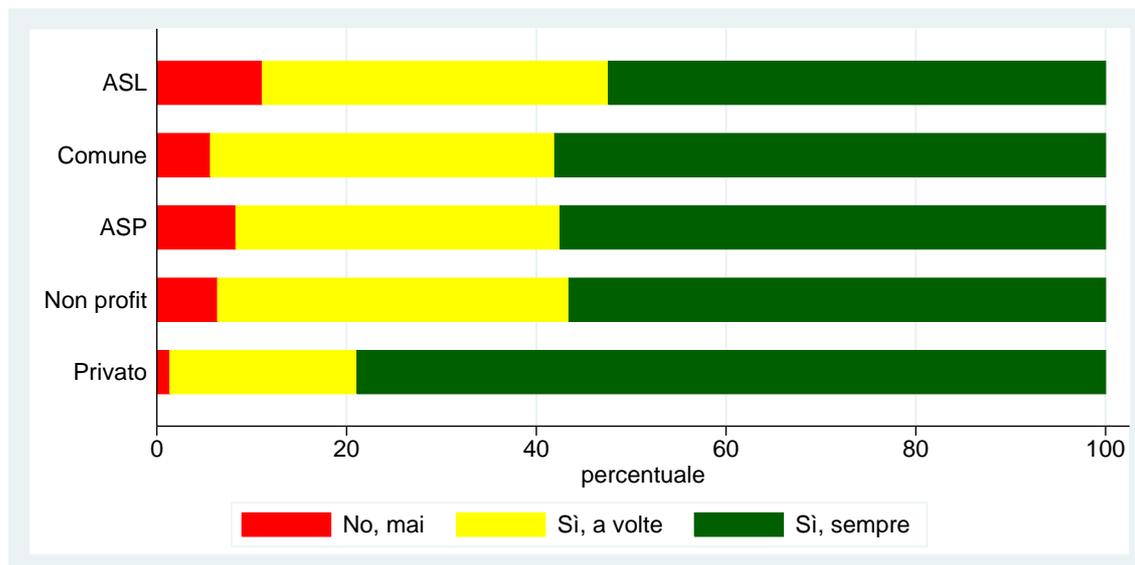
## Servizi

Ha la possibilità di scegliere cosa mangiare (scopo della domanda è capire se ci sono proposte alternative)?



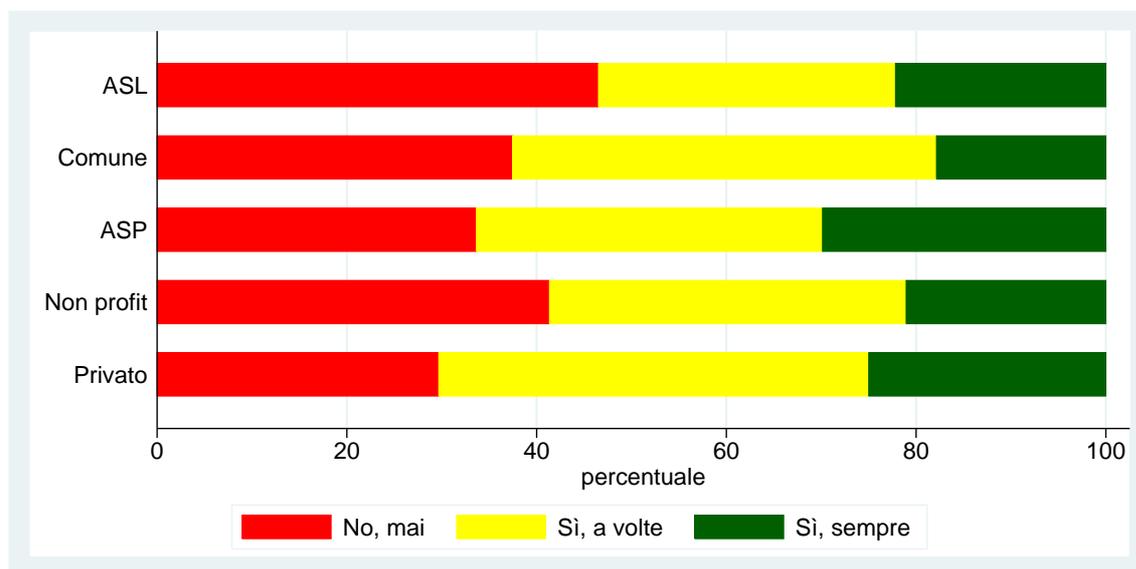
Tipologia di RSA	No, mai		Sì, a volte		Sì, sempre		Totale	
	N.	%	N.	%	N.	%	N.	%
ASL	76	29.6	75	29.2	106	41.2	257	100.0
Comune	41	33.1	42	33.9	41	33.1	124	100.0
ASP	101	28.2	128	35.8	129	36.0	358	100.0
Non profit	92	31.0	105	35.4	100	33.7	297	100.0
Privato	25	35.2	22	31.0	24	33.8	71	100.0
<b>Totale</b>	<b>335</b>	<b>30.3</b>	<b>372</b>	<b>33.6</b>	<b>400</b>	<b>36.1</b>	<b>1107</b>	<b>100.0</b>

Il menù varia nella settimana (lo scopo è capire se le alternative sono sempre le stesse o no)?



Tipologia di RSA	No, mai		Sì, a volte		Sì, sempre		Totale	
	N.	%	N.	%	N.	%	N.	%
ASL	28	11.1	92	36.5	132	52.4	252	100.0
Comune	7	5.6	45	36.3	72	58.1	124	100.0
ASP	30	8.3	123	34.2	207	57.5	360	100.0
Non profit	19	6.4	110	37.0	168	56.6	297	100.0
Privato	1	1.4	14	19.7	56	78.9	71	100.0
<b>Totale</b>	<b>85</b>	<b>7.7</b>	<b>384</b>	<b>34.8</b>	<b>635</b>	<b>57.5</b>	<b>1104</b>	<b>100.0</b>

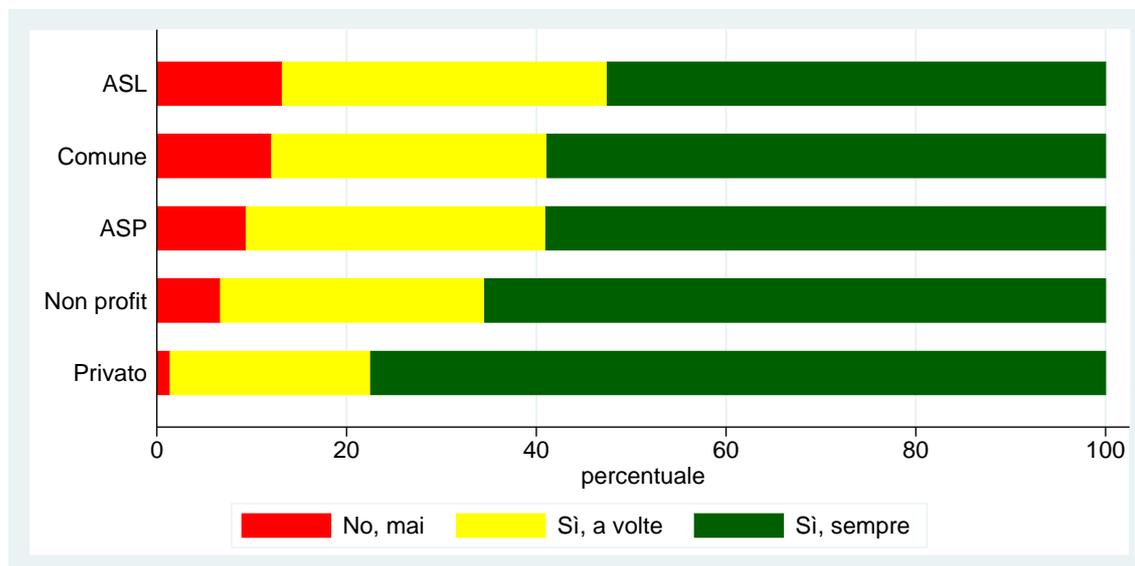
Se durante la giornata ha fame, può fare degli spuntini?



Tipologia di RSA	No, mai		Sì, a volte		Sì, sempre		Totale	
	N.	%	N.	%	N.	%	N.	%
ASL	107	46.5	72	31.3	51	22.2	230	100.0
Comune	42	37.5	50	44.6	20	17.9	112	100.0
ASP	107	33.6	116	36.5	95	29.9	318	100.0
Non profit	110	41.4	100	37.6	56	21.1	266	100.0
Privato	19	29.7	29	45.3	16	25.0	64	100.0
<b>Totale</b>	<b>385</b>	<b>38.9</b>	<b>367</b>	<b>37.1</b>	<b>238</b>	<b>24.0</b>	<b>990</b>	<b>100.0</b>

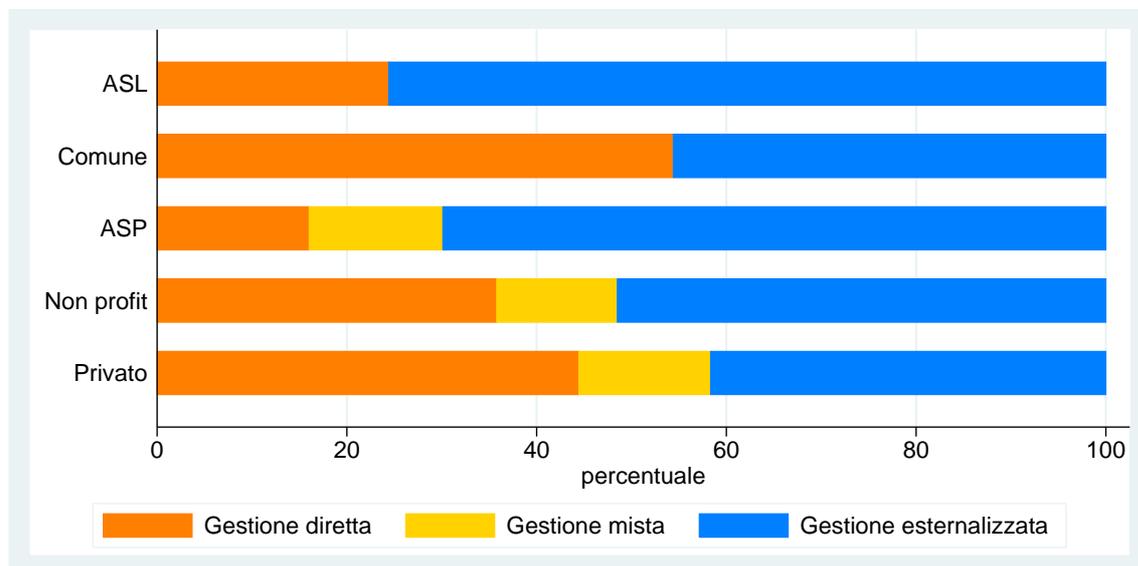
*Note:* nella tabella non sono riportati i valori delle risposte "Non sa / Non risponde", che costituiscono l'11,3% delle risposte complessivamente fornite dagli ospiti.

Il cibo è buono?



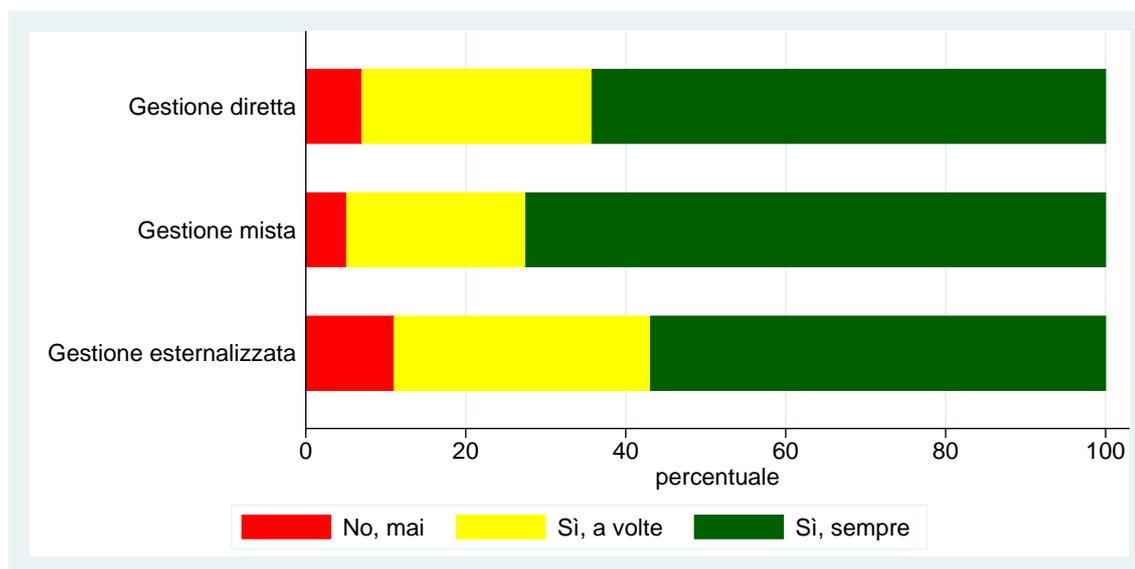
Tipologia di RSA	No, mai		Sì, a volte		Sì, sempre		Totale	
	N.	%	N.	%	N.	%	N.	%
ASL	34	13.2	88	34.2	135	52.5	257	100.0
Comune	15	12.1	36	29.0	73	58.9	124	100.0
ASP	34	9.4	114	31.6	213	59.0	361	100.0
Non profit	20	6.7	83	27.9	195	65.4	298	100.0
Privato	1	1.4	15	21.1	55	77.5	71	100.0
<b>Totale</b>	<b>104</b>	<b>9.4</b>	<b>336</b>	<b>30.2</b>	<b>671</b>	<b>60.4</b>	<b>1111</b>	<b>100.0</b>

## Gestione del servizio di ristorazione



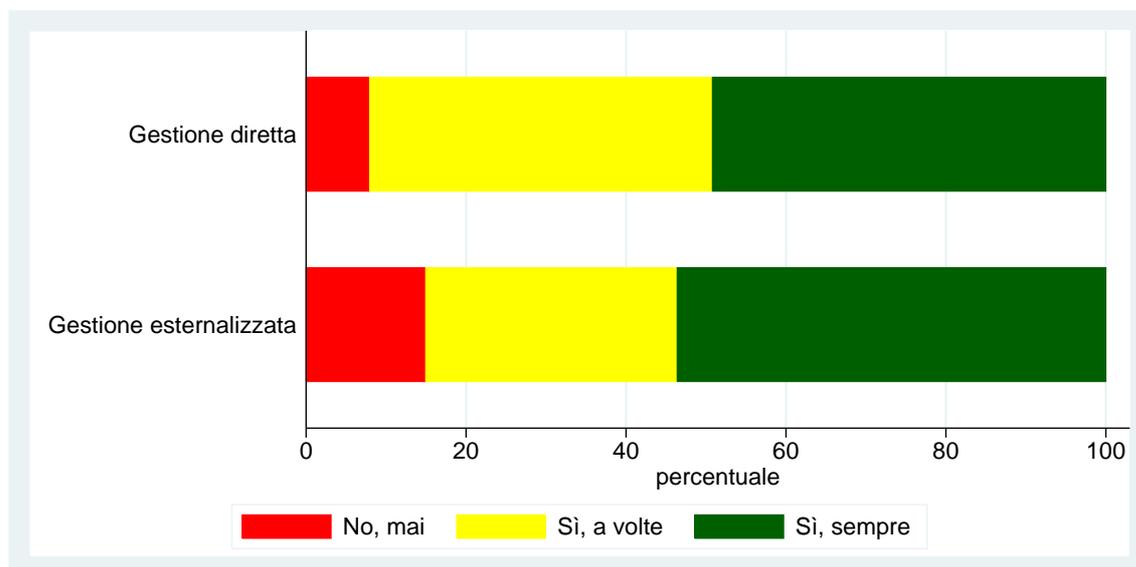
Tipologia di RSA	Diretta		Mista		Esternalizzata		Totale	
	N.	%	N.	%	N.	%	N.	%
ASL	63	24.4	0	0.0	195	75.6	258	100.0
Comune	68	54.4	0	0.0	57	45.6	125	100.0
ASP	58	16.0	51	14.1	253	69.9	362	100.0
Non profit	107	35.8	38	12.7	154	51.5	299	100.0
Privato	32	44.4	10	13.9	30	41.7	72	100.0
<b>Totale</b>	<b>328</b>	<b>29.4</b>	<b>99</b>	<b>8.9</b>	<b>689</b>	<b>61.7</b>	<b>1116</b>	<b>100.0</b>

Gestione del servizio di ristorazione e giudizio sulla bontà del cibo



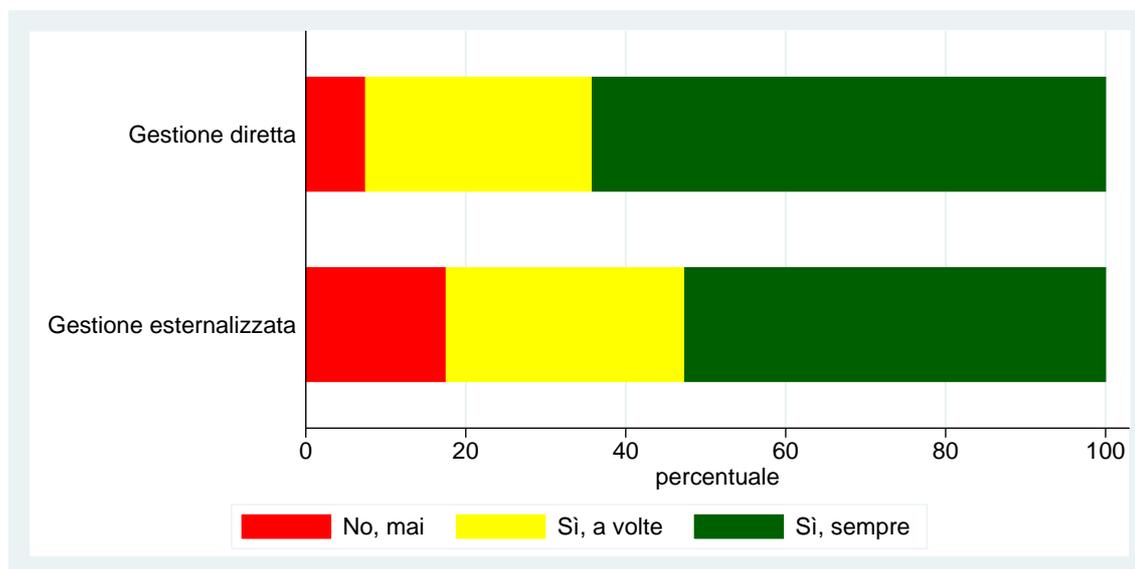
Gestione del servizio di ristorazione	Il cibo è buono?							
	No, mai		Sì, a volte		Sì, sempre		Totale	
	N.	%	N.	%	N.	%	N.	%
Diretta	23	7.0	94	28.7	210	64.2	327	100.0
Mista	5	5.1	22	22.4	71	72.4	98	100.0
Esternalizzata	76	11.1	220	32.1	390	56.9	686	100.0
<b>Totale</b>	<b>104</b>	<b>9.4</b>	<b>336</b>	<b>30.2</b>	<b>671</b>	<b>60.4</b>	<b>1111</b>	<b>100.0</b>

Gestione del servizio di ristorazione e giudizio sulla bontà del cibo nelle strutture ASL



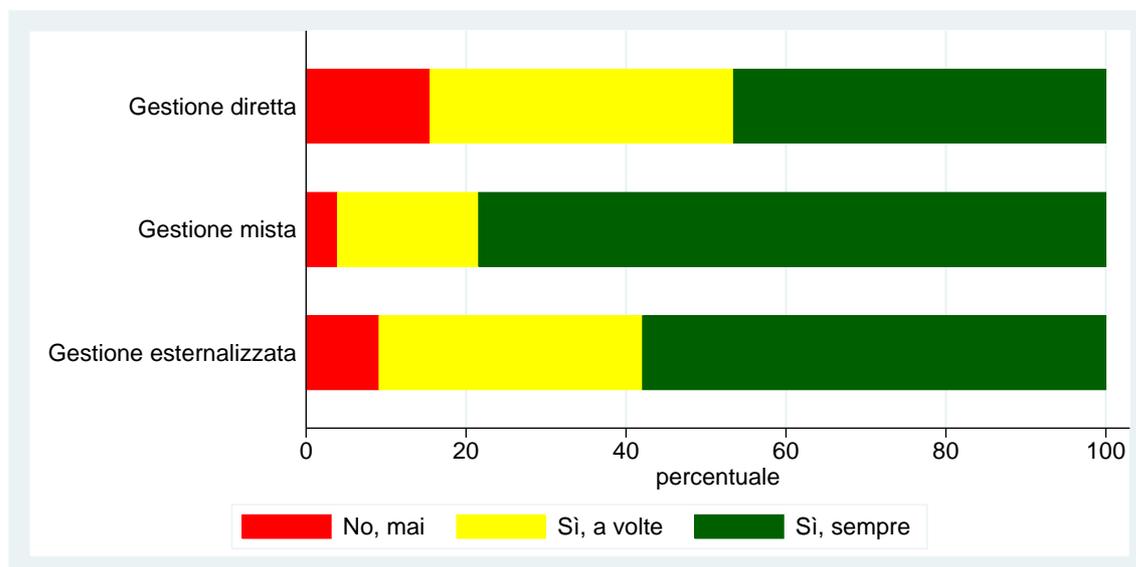
Gestione del servizio di ristorazione	Il cibo è buono?							
	No, mai		Sì, a volte		Sì, sempre		Totale	
	N.	%	N.	%	N.	%	N.	%
Diretta	5	7.9	27	42.9	31	49.2	63	100.0
Esternalizzata	29	14.9	61	31.4	104	53.6	194	100.0
<b>Totale</b>	<b>34</b>	<b>13.2</b>	<b>88</b>	<b>34.2</b>	<b>135</b>	<b>52.5</b>	<b>257</b>	<b>100.0</b>

Gestione del servizio di ristorazione e giudizio sulla bontà del cibo nelle strutture comunali



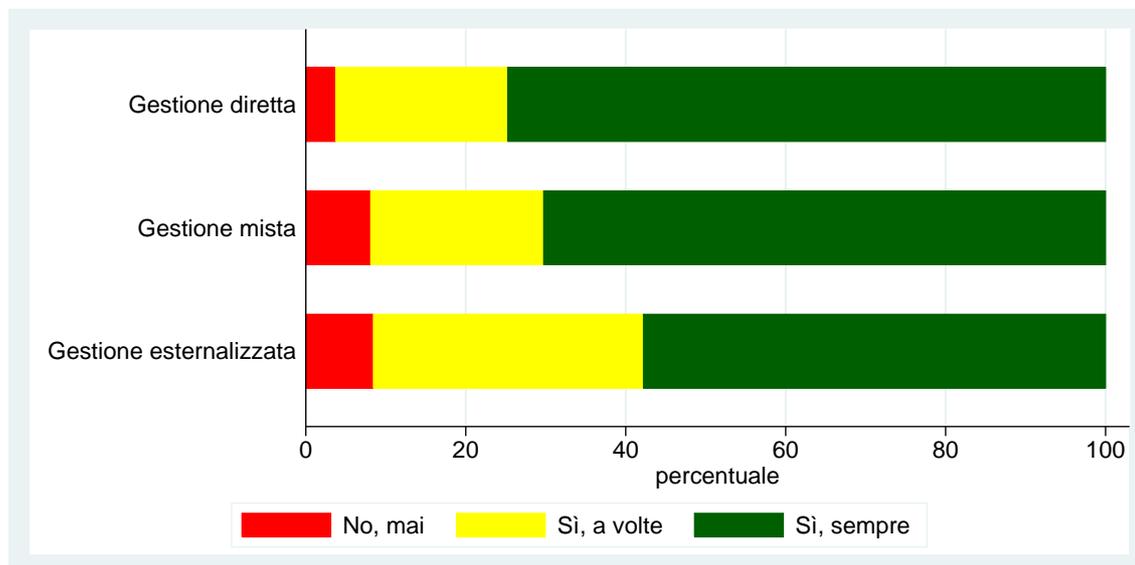
Gestione del servizio di ristorazione	Il cibo è buono?							
	No, mai		Sì, a volte		Sì, sempre		Totale	
	N.	%	N.	%	N.	%	N.	%
Diretta	5	7.5	19	28.4	43	64.2	67	100.0
Esternalizzata	10	17.5	17	29.8	30	52.6	57	100.0
<b>Totale</b>	15	12.1	36	29.0	73	58.9	124	100.0

Gestione del servizio di ristorazione e giudizio sulla bontà del cibo nelle strutture ASP



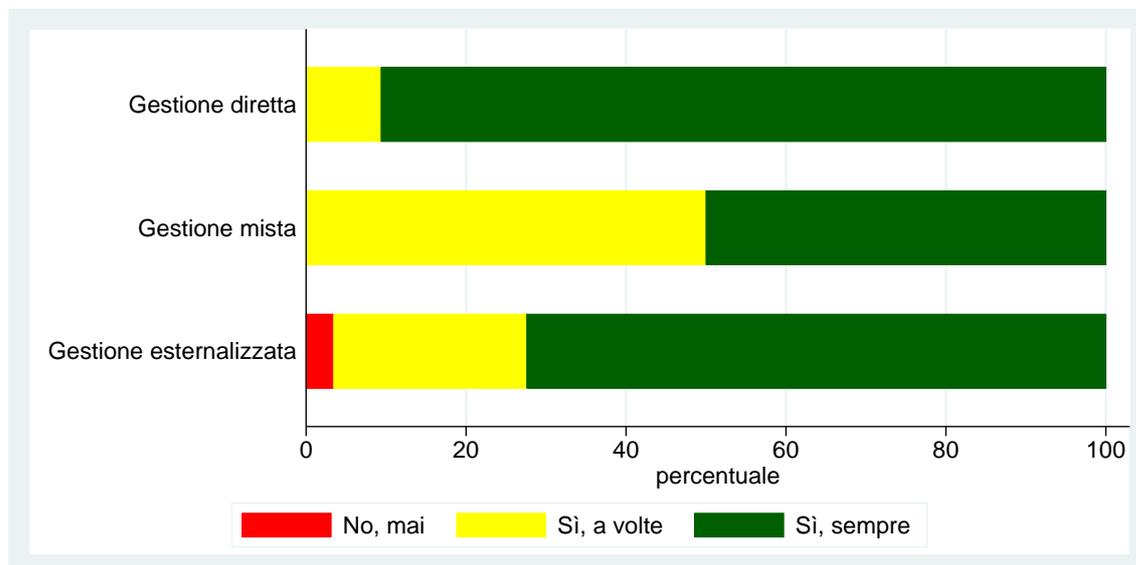
Gestione del servizio di ristorazione	Il cibo è buono?							
	No, mai		Sì, a volte		Sì, sempre		Totale	
	N.	%	N.	%	N.	%	N.	%
Diretta	9	15.5	22	37.9	27	46.6	58	100.0
Mista	2	3.9	9	17.6	40	78.4	51	100.0
Esternalizzata	23	9.1	83	32.9	146	57.9	252	100.0
<b>Totale</b>	<b>34</b>	<b>9.4</b>	<b>114</b>	<b>31.6</b>	<b>213</b>	<b>59.0</b>	<b>361</b>	<b>100.0</b>

Gestione del servizio di ristorazione e giudizio sulla bontà del cibo nelle strutture non profit



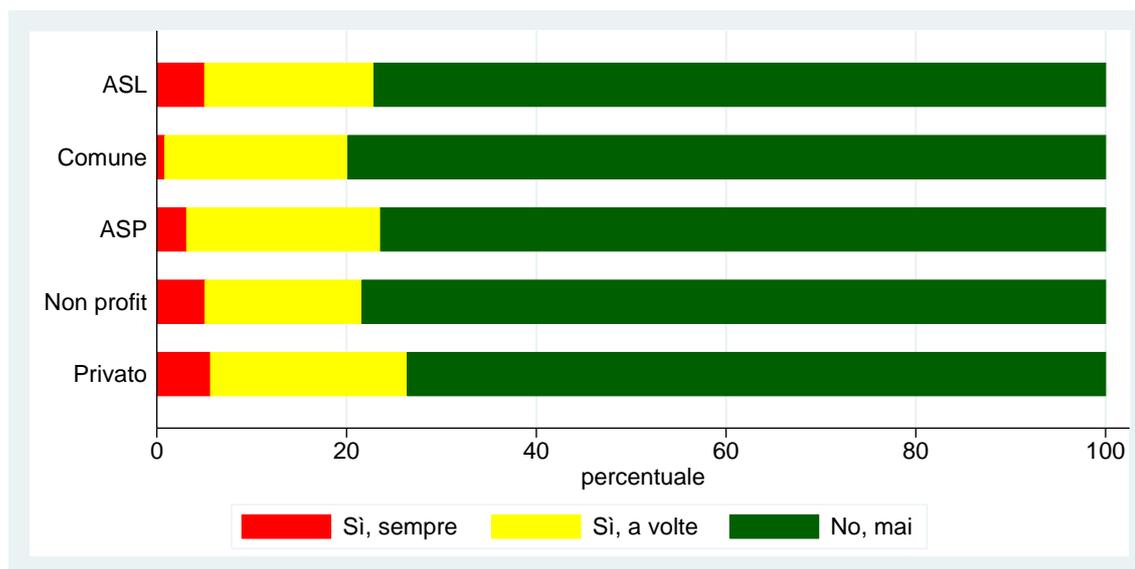
Gestione del servizio di ristorazione	Il cibo è buono?							
	No, mai		Sì, a volte		Sì, sempre		Totale	
	N.	%	N.	%	N.	%	N.	%
Diretta	4	3.7	23	21.5	80	74.8	107	100.0
Mista	3	8.1	8	21.6	26	70.3	37	100.0
Esternalizzata	13	8.4	52	33.8	89	57.8	154	100.0
<b>Totale</b>	<b>20</b>	<b>6.7</b>	<b>83</b>	<b>27.9</b>	<b>195</b>	<b>65.4</b>	<b>298</b>	<b>100.0</b>

### Gestione del servizio di ristorazione e giudizio sulla bontà del cibo nelle strutture private



Gestione del servizio di ristorazione	Il cibo è buono?							
	No, mai		Sì, a volte		Sì, sempre		Totale	
	N.	%	N.	%	N.	%	N.	%
Diretta	0	0.0	3	9.4	29	90.6	32	100.0
Mista	0	0.0	5	50.0	5	50.0	10	100.0
Esternalizzata	1	3.4	7	24.1	21	72.4	29	100.0
<b>Totale</b>	<b>1</b>	<b>1.4</b>	<b>15</b>	<b>21.1</b>	<b>55</b>	<b>77.5</b>	<b>71</b>	<b>100.0</b>

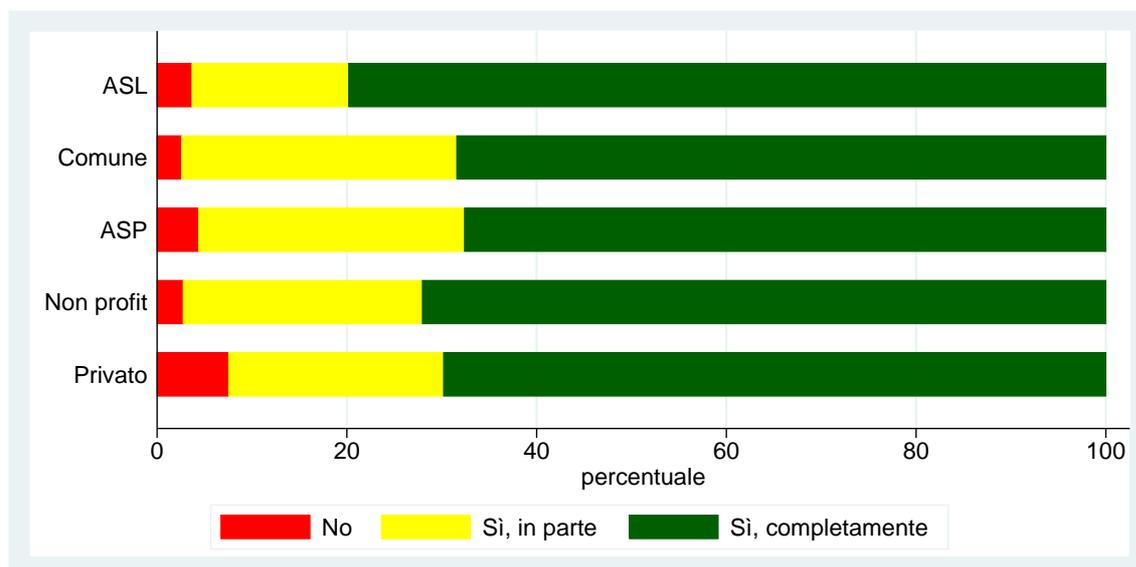
Capita che la sua biancheria personale sia rovinata o persa dal servizio lavanderia?



Tipologia di RSA	Sì, sempre		Sì, a volte		No, mai		Totale	
	N.	%	N.	%	N.	%	N.	%
ASL	11	5.0	39	17.9	168	77.1	218	100.0
Comune	1	0.9	22	19.3	91	79.8	114	100.0
ASP	10	3.1	65	20.4	243	76.4	318	100.0
Non profit	13	5.1	42	16.5	199	78.3	254	100.0
Privato	3	5.7	11	20.8	39	73.6	53	100.0
<b>Totale</b>	<b>38</b>	<b>4.0</b>	<b>179</b>	<b>18.7</b>	<b>740</b>	<b>77.3</b>	<b>957</b>	<b>100.0</b>

Note: nella tabella non sono riportati i valori delle risposte "Non sa / Non risponde", che costituiscono il 14,3% delle risposte complessivamente fornite dagli ospiti.

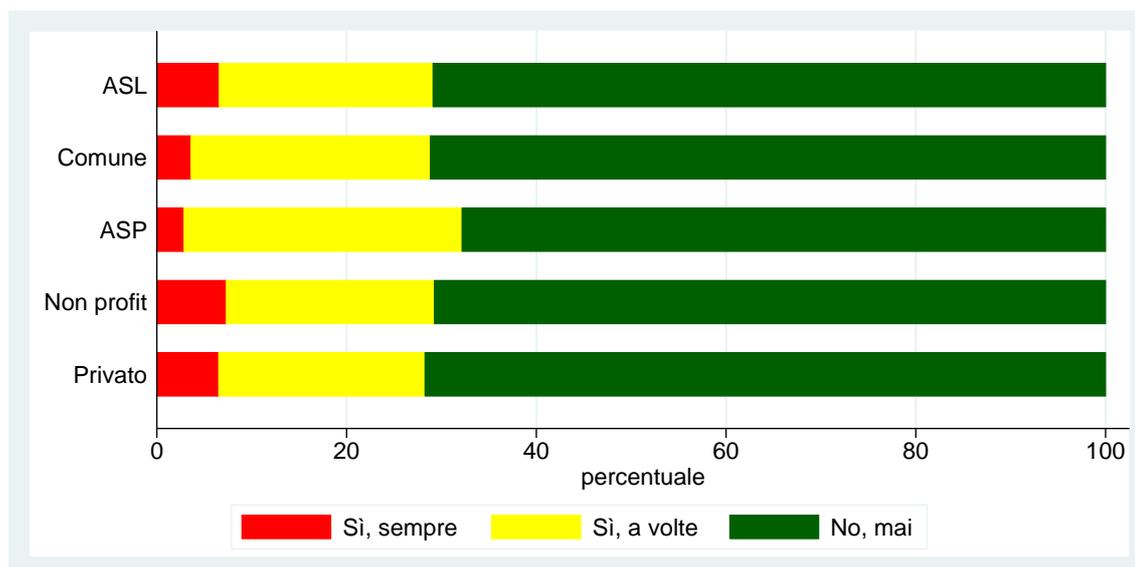
## È soddisfatto del tempo di riconsegna della sua biancheria lavata?



Tipologia di RSA	No		Sì, in parte		Sì, completamente		Totale	
	N.	%	N.	%	N.	%	N.	%
ASL	8	3.7	36	16.5	174	79.8	218	100.0
Comune	3	2.6	33	28.9	78	68.4	114	100.0
ASP	14	4.4	89	28.0	215	67.6	318	100.0
Non profit	7	2.8	64	25.2	183	72.0	254	100.0
Privato	4	7.5	12	22.6	37	69.8	53	100.0
<b>Totale</b>	<b>36</b>	<b>3.8</b>	<b>234</b>	<b>24.5</b>	<b>687</b>	<b>71.8</b>	<b>957</b>	<b>100.0</b>

*Note:* rispondono alla domanda solo gli ospiti che alla domanda “Capita che la sua biancheria personale sia rovinata o persa dal servizio di lavanderia?” non hanno risposto “Non sa / Non risponde”.

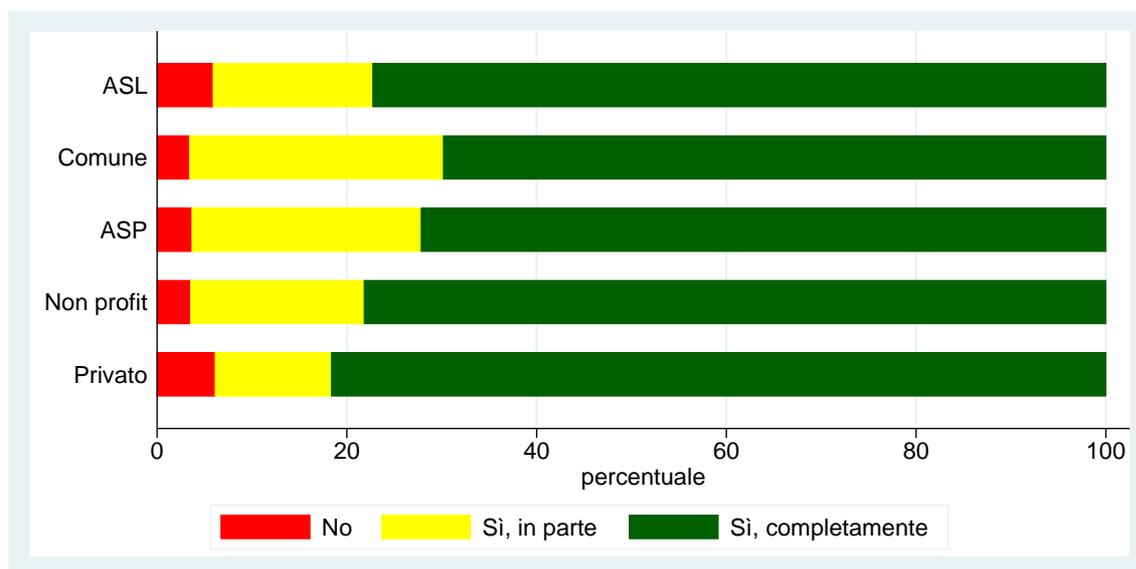
Capita che i suoi vestiti siano rovinati o persi dal servizio di lavanderia?



Tipologia di RSA	Sì, sempre		Sì, a volte		No, mai		Totale	
	N.	%	N.	%	N.	%	N.	%
ASL	14	6.6	48	22.5	151	70.9	213	100.0
Comune	4	3.6	28	25.2	79	71.2	111	100.0
ASP	9	2.9	92	29.3	213	67.8	314	100.0
Non profit	18	7.3	54	22.0	174	70.7	246	100.0
Privato	3	6.5	10	21.7	33	71.7	46	100.0
<b>Totale</b>	<b>48</b>	<b>5.2</b>	<b>232</b>	<b>24.9</b>	<b>650</b>	<b>69.9</b>	<b>930</b>	<b>100.0</b>

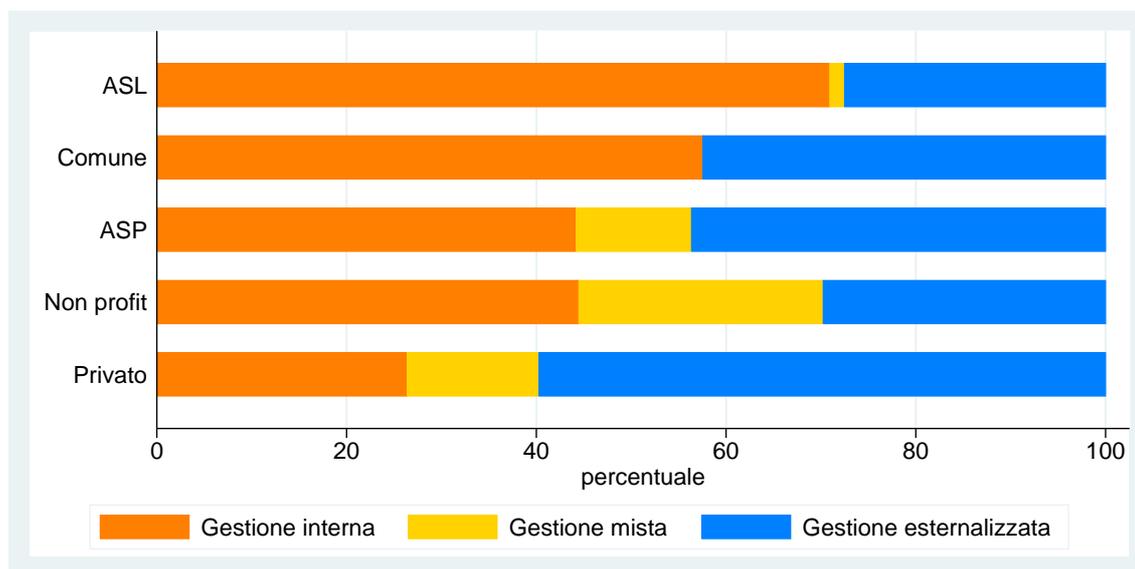
Note: rispondono alla domanda solo gli ospiti che alla domanda “È soddisfatto della pulizia dei suoi vestiti?” non hanno risposto “Non usufruisco del servizio”. Nella tabella non sono riportati i valori delle risposte “Non sa / Non risponde”, che costituiscono il 14,5% delle risposte complessivamente fornite dagli ospiti.

## È soddisfatto della pulizia dei suoi vestiti?



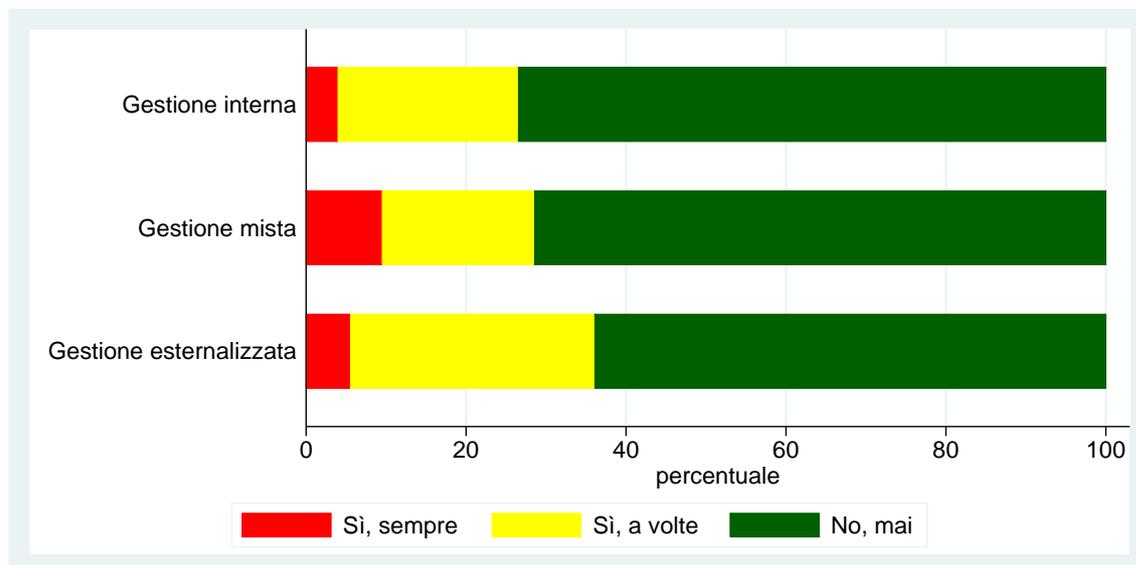
Tipologia di RSA	No		Sì, in parte		Sì, completamente		Totale	
	N.	%	N.	%	N.	%	N.	%
ASL	13	5.9	37	16.8	170	77.3	220	100.0
Comune	4	3.4	31	26.7	81	69.8	116	100.0
ASP	12	3.7	79	24.2	236	72.2	327	100.0
Non profit	9	3.6	46	18.3	197	78.2	252	100.0
Privato	3	6.1	6	12.2	40	81.6	49	100.0
<b>Totale</b>	<b>41</b>	<b>4.3</b>	<b>199</b>	<b>20.6</b>	<b>724</b>	<b>75.1</b>	<b>964</b>	<b>100.0</b>

Gestione del servizio di lavanderia degli indumenti personali



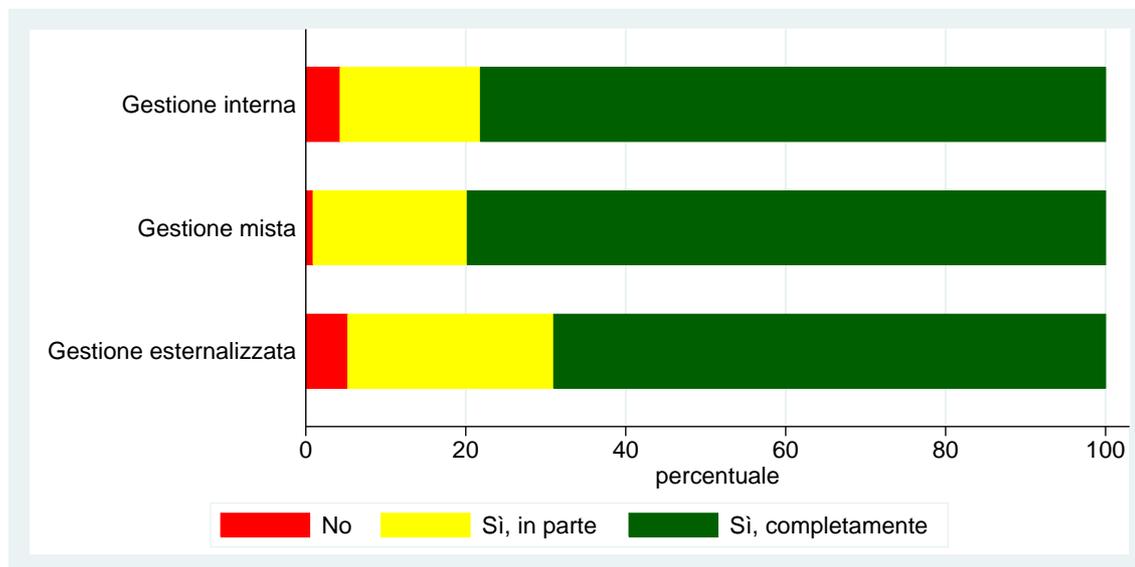
Tipologia di RSA	Interna		Mista		Esternalizzata		Totale	
	N.	%	N.	%	N.	%	N.	%
ASL	183	70.9	4	1.6	71	27.5	258	100.0
Comune	72	57.6	0	0.0	53	42.4	125	100.0
ASP	160	44.2	44	12.2	158	43.6	362	100.0
Non profit	133	44.5	77	25.8	89	29.8	299	100.0
Privato	19	26.4	10	13.9	43	59.7	72	100.0
<b>Totale</b>	<b>567</b>	<b>50.8</b>	<b>135</b>	<b>12.1</b>	<b>414</b>	<b>37.1</b>	<b>1116</b>	<b>100.0</b>

Gestione del servizio di lavanderia degli indumenti personali ed eventualità che i vestiti siano persi o rovinati dal servizio di lavanderia



Gestione del servizio di lavanderia	Capita che i suoi vestiti siano rovinati o persi dal servizio di lavanderia?							
	Sì, sempre		Sì, a volte		No, mai		Totale	
	N.	%	N.	%	N.	%	N.	%
Interna	20	4.0	113	22.6	368	73.5	501	100.0
Mista	10	9.5	20	19.0	75	71.4	105	100.0
Esternalizzata	18	5.6	99	30.6	207	63.9	324	100.0
<b>Totale</b>	<b>48</b>	<b>5.2</b>	<b>232</b>	<b>24.9</b>	<b>650</b>	<b>69.9</b>	<b>930</b>	<b>100.0</b>

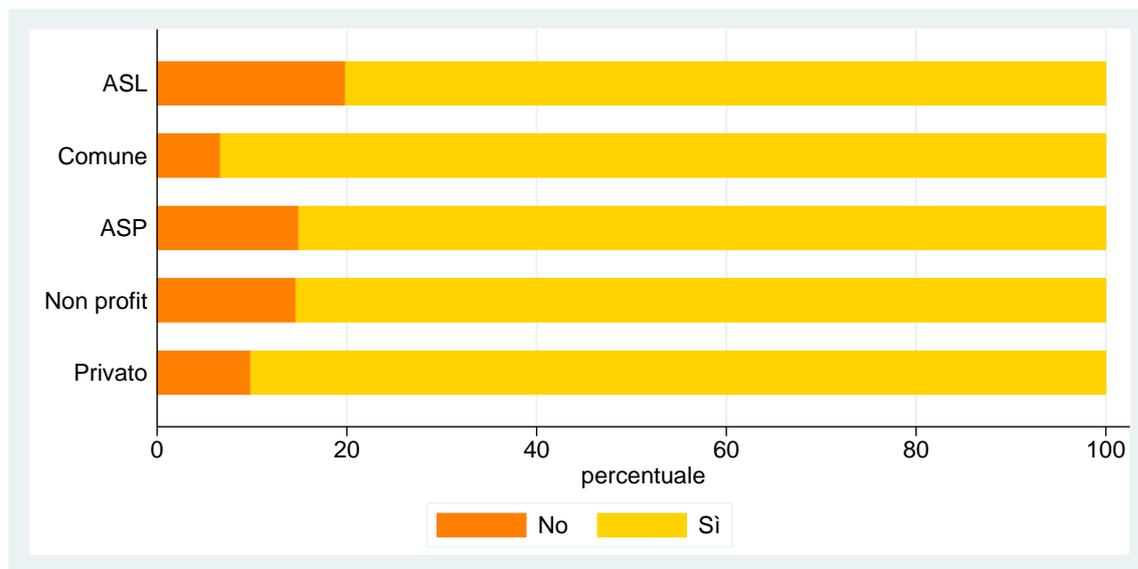
Gestione del servizio di lavanderia degli indumenti personali e giudizio sulla pulizia dei vestiti



Gestione del servizio di lavanderia	È soddisfatto della pulizia dei suoi vestiti?							
	No		Si, in parte		Si, completamente		Totale	
	N.	%	N.	%	N.	%	N.	%
Interna	22	4.3	90	17.5	401	78.2	513	100.0
Mista	1	0.9	21	19.3	87	79.8	109	100.0
Esternalizzata	18	5.3	88	25.7	236	69.0	342	100.0
<b>Totale</b>	<b>41</b>	<b>4.3</b>	<b>199</b>	<b>20.6</b>	<b>724</b>	<b>75.1</b>	<b>964</b>	<b>100.0</b>

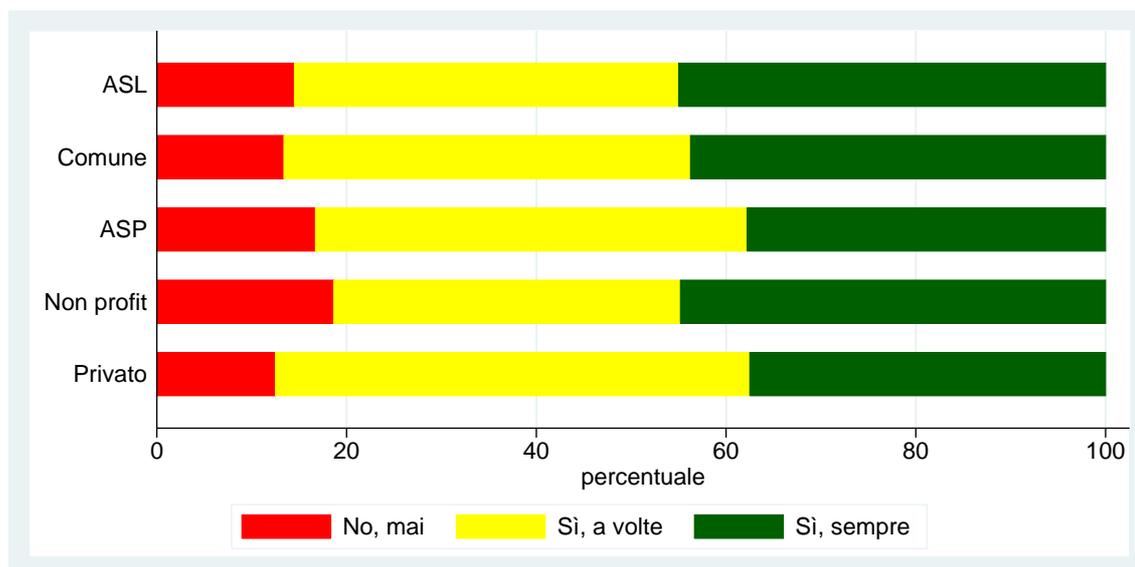
## Attività

Durante la settimana sono organizzate attività ricreative (giochi, musica, feste, ecc.)?



Tipologia di RSA	No		Si		Totale	
	N.	%	N.	%	N.	%
ASL	50	19.8	202	80.2	252	100.0
Comune	8	6.7	112	93.3	120	100.0
ASP	53	14.9	302	85.1	355	100.0
Non profit	42	14.6	245	85.4	287	100.0
Privato	7	9.9	64	90.1	71	100.0
<b>Totale</b>	<b>160</b>	<b>14.7</b>	<b>925</b>	<b>85.3</b>	<b>1085</b>	<b>100.0</b>

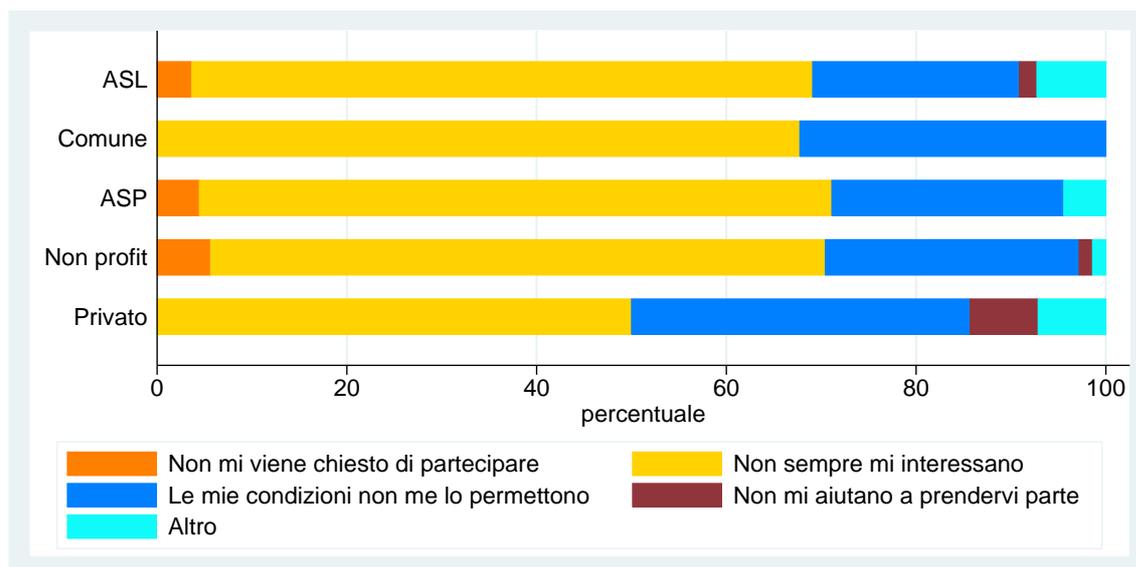
Partecipa alle attività ricreative organizzate dalla struttura (all'interno o fuori la struttura)?



Tipologia di RSA	No, mai		Sì, a volte		Sì, sempre		Totale	
	N.	%	N.	%	N.	%	N.	%
ASL	29	14.5	81	40.5	90	45.0	200	100.0
Comune	15	13.4	48	42.9	49	43.8	112	100.0
ASP	50	16.7	136	45.5	113	37.8	299	100.0
Non profit	45	18.7	88	36.5	108	44.8	241	100.0
Privato	8	12.5	32	50.0	24	37.5	64	100.0
<b>Totale</b>	<b>147</b>	<b>16.0</b>	<b>385</b>	<b>42.0</b>	<b>384</b>	<b>41.9</b>	<b>916</b>	<b>100.0</b>

*Note:* rispondono alla domanda solo gli ospiti che alla domanda “Durante la settimana sono organizzate attività ricreative?” hanno risposto “Sì”. Nella tabella non sono riportati i valori delle mancate risposte, che costituiscono il 12,5% delle risposte complessivamente fornite dagli ospiti.

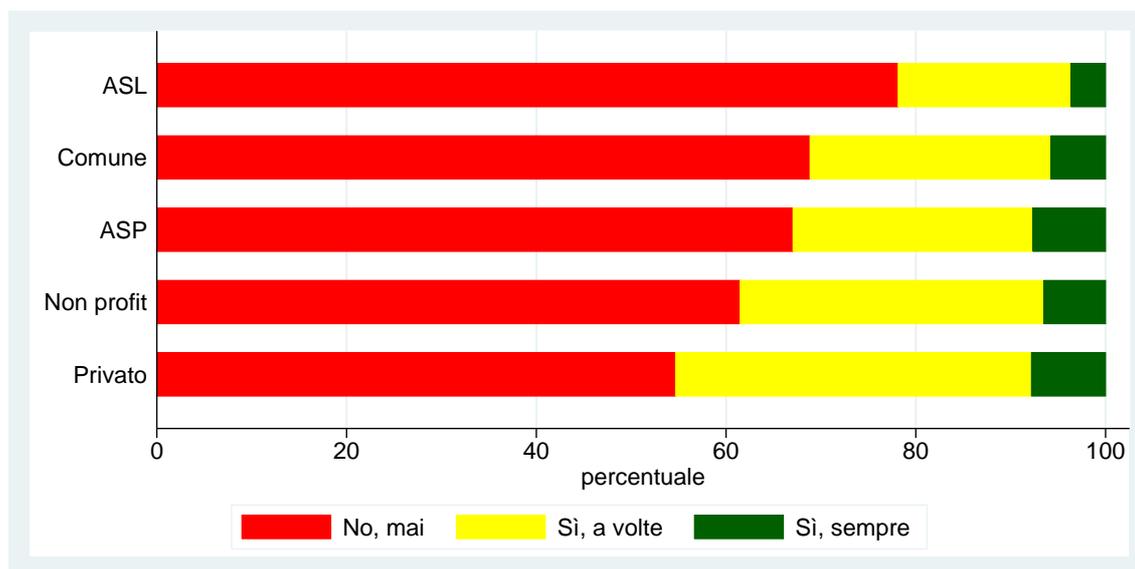
Perché non partecipa alle attività ricreative organizzate dalla struttura (all'interno o fuori la struttura)?



Tipologia di RSA	Non mi viene chiesto di partecipare		Non sempre mi interessano		Le mie condizioni non me lo permettono		Non mi aiutano a prendervi parte		Altro		Totale	
	N.	%	N.	%	N.	%	N.	%	N.	%	N.	%
ASL	2	3.6	36	65.5	12	21.8	1	1.8	4	7.3	55	100.0
Comune	0	0.0	21	67.7	10	32.3	0	0.0	0	0.0	31	100.0
ASP	4	4.4	60	66.7	22	24.4	0	0.0	4	4.4	90	100.0
Non profit	4	5.6	46	64.8	19	26.8	1	1.4	1	1.4	71	100.0
Privato	0	0.0	7	50.0	5	35.7	1	7.1	1	7.1	14	100.0
<b>Totale</b>	<b>10</b>	<b>3.8</b>	<b>170</b>	<b>65.1</b>	<b>68</b>	<b>26.1</b>	<b>3</b>	<b>1.1</b>	<b>10</b>	<b>3.8</b>	<b>261</b>	<b>100.0</b>

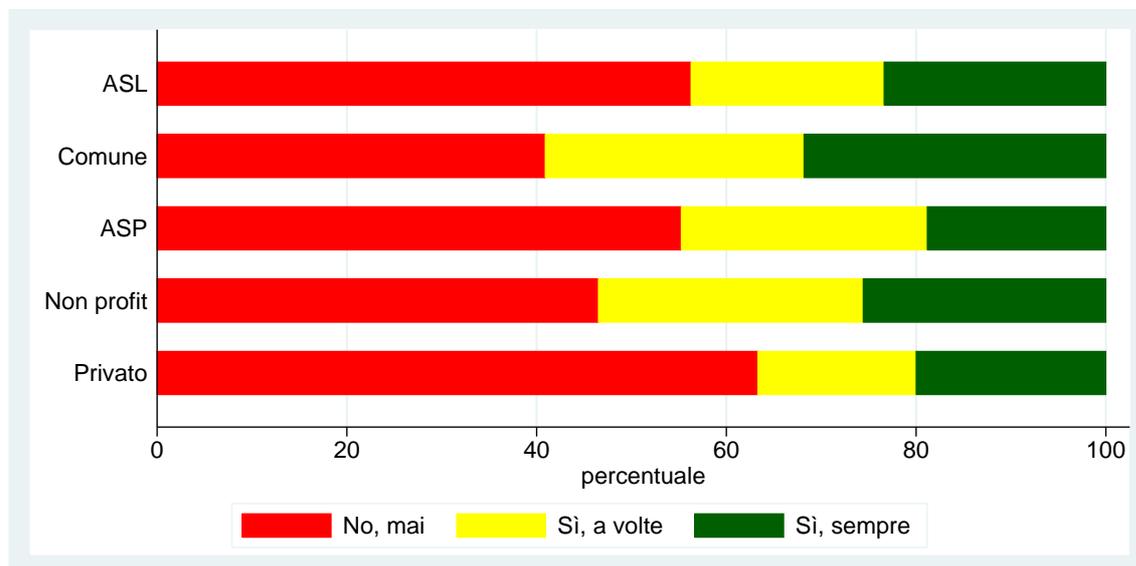
Note: rispondono alla domanda solo gli ospiti che alla domanda "Partecipa alle attività ricreative organizzate dalla struttura?" non hanno risposto "Sì sempre". Nella tabella non sono riportati i valori delle mancate risposte, che costituiscono il 64,4% delle risposte complessivamente fornite dagli ospiti.

Nel fine settimana sono organizzate attività ricreative?



Tipologia di RSA	No, mai		Sì, a volte		Sì, sempre		Totale	
	N.	%	N.	%	N.	%	N.	%
ASL	193	78.1	45	18.2	9	3.6	247	100.0
Comune	84	68.9	31	25.4	7	5.7	122	100.0
ASP	228	67.1	86	25.3	26	7.6	340	100.0
Non profit	171	61.5	89	32.0	18	6.5	278	100.0
Privato	35	54.7	24	37.5	5	7.8	64	100.0
<b>Totale</b>	<b>711</b>	<b>67.6</b>	<b>275</b>	<b>26.2</b>	<b>65</b>	<b>6.2</b>	<b>1051</b>	<b>100.0</b>

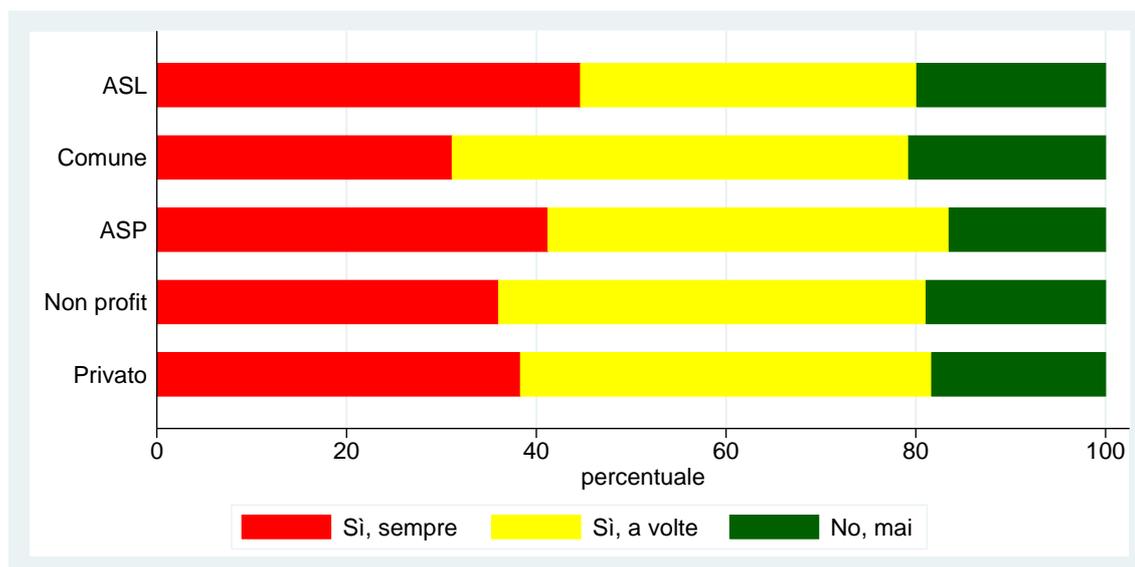
## È coinvolto nella scelta delle attività da fare?



Tipologia di RSA	No, mai		Sì, a volte		Sì, sempre		Totale	
	N.	%	N.	%	N.	%	N.	%
ASL	130	56.3	47	20.3	54	23.4	231	100.0
Comune	45	40.9	30	27.3	35	31.8	110	100.0
ASP	179	55.2	84	25.9	61	18.8	324	100.0
Non profit	120	46.5	72	27.9	66	25.6	258	100.0
Privato	38	63.3	10	16.7	12	20.0	60	100.0
<b>Totale</b>	<b>512</b>	<b>52.1</b>	<b>243</b>	<b>24.7</b>	<b>228</b>	<b>23.2</b>	<b>983</b>	<b>100.0</b>

Note: nella tabella non sono riportati i valori delle risposte "Non sa / Non risponde", che costituiscono l'11,9% delle risposte complessivamente fornite dagli ospiti.

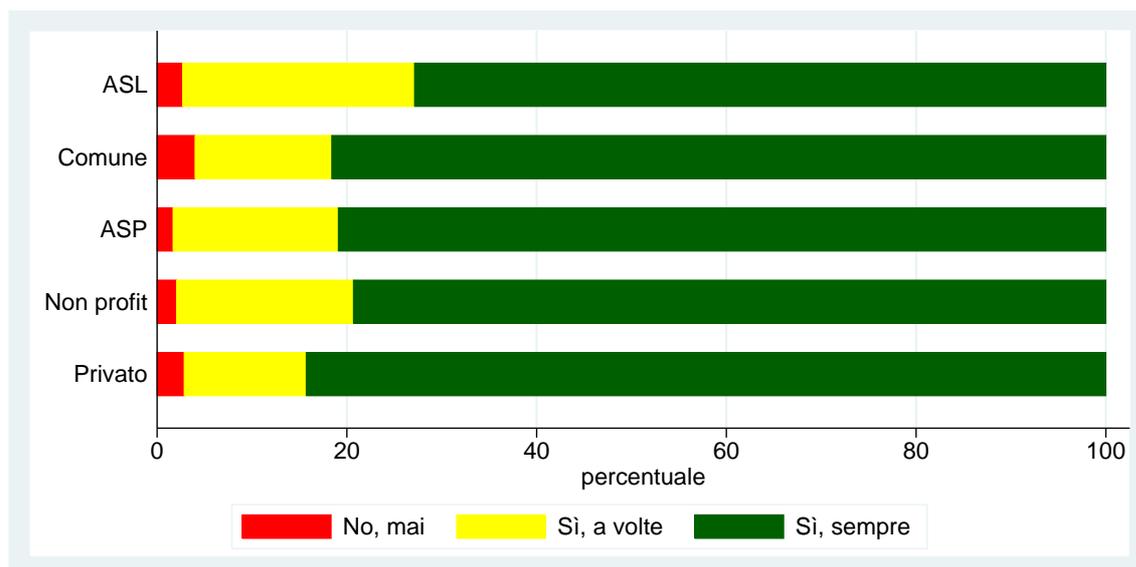
## Le attività sono sempre le stesse?



Tipologia di RSA	Sì, sempre		Sì, a volte		No, mai		Totale	
	N.	%	N.	%	N.	%	N.	%
ASL	92	44.7	73	35.4	41	19.9	206	100.0
Comune	33	31.1	51	48.1	22	20.8	106	100.0
ASP	120	41.2	123	42.3	48	16.5	291	100.0
Non profit	84	36.1	105	45.1	44	18.9	233	100.0
Privato	23	38.3	26	43.3	11	18.3	60	100.0
<b>Totale</b>	<b>352</b>	<b>39.3</b>	<b>378</b>	<b>42.2</b>	<b>166</b>	<b>18.5</b>	<b>896</b>	<b>100.0</b>

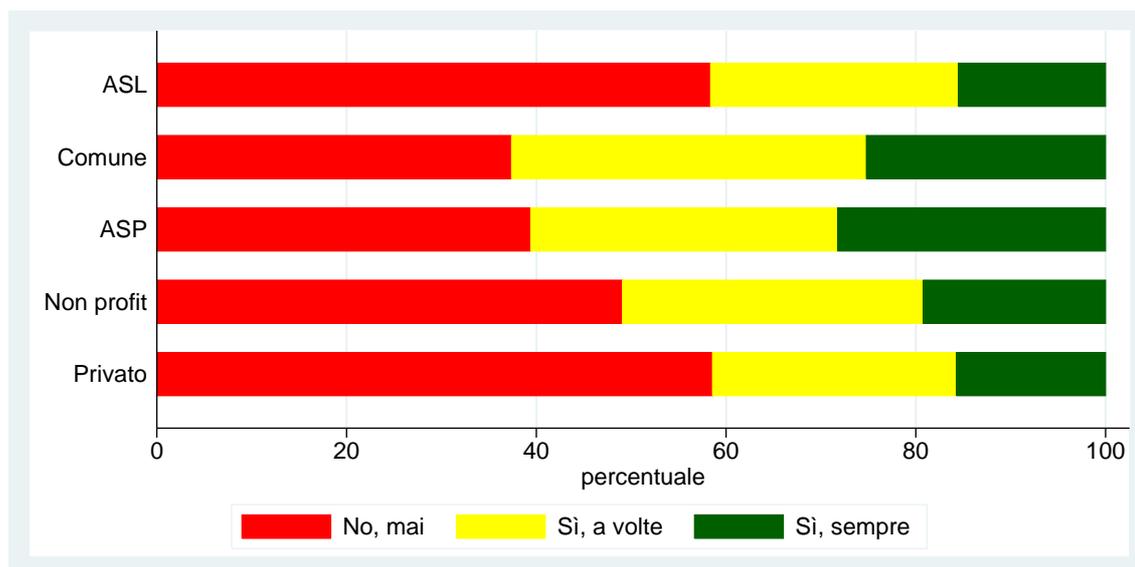
*Note:* nella tabella non sono riportati i valori delle risposte "Non sa / Non risponde", che costituiscono il 19,7% delle risposte complessivamente fornite dagli ospiti.

Durante la giornata può fare anche altre attività che le piacciono (leggere, guardare la TV, lavorare la maglia, ecc.)?



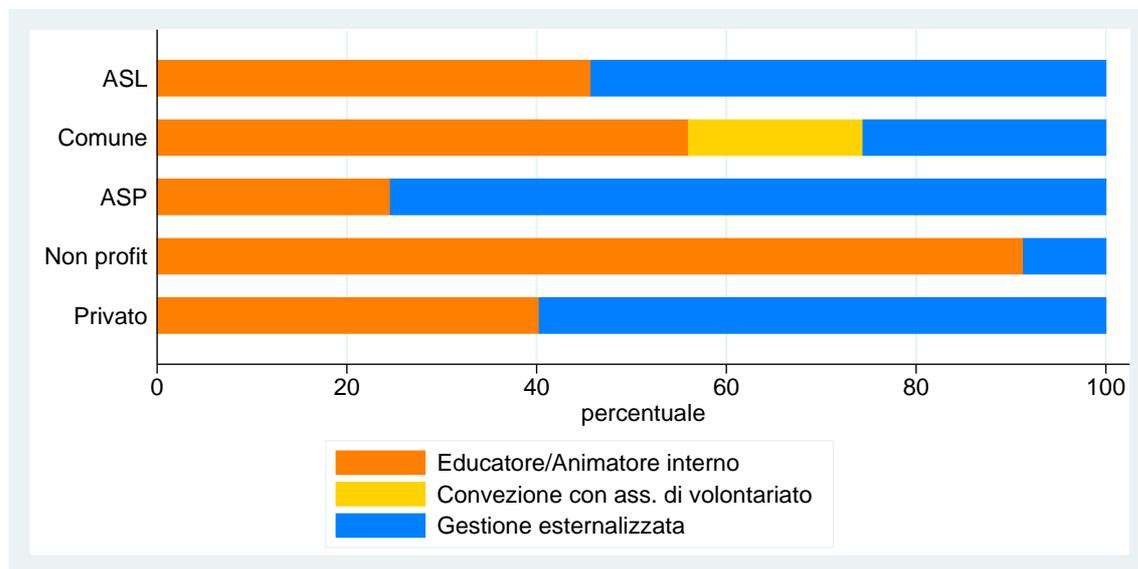
Tipologia di RSA	No, mai		Sì, a volte		Sì, sempre		Totale	
	N.	%	N.	%	N.	%	N.	%
ASL	7	2.7	63	24.4	188	72.9	258	100.0
Comune	5	4.0	18	14.4	102	81.6	125	100.0
ASP	6	1.7	62	17.4	288	80.9	356	100.0
Non profit	6	2.1	54	18.6	230	79.3	290	100.0
Privato	2	2.9	9	12.9	59	84.3	70	100.0
<b>Totale</b>	<b>26</b>	<b>2.4</b>	<b>206</b>	<b>18.7</b>	<b>867</b>	<b>78.9</b>	<b>1099</b>	<b>100.0</b>

Ha la possibilità di uscire dalla struttura, se lo desidera, durante la giornata (per andare a Messa, al bar, in paese, a trovare amici, al cimitero ...)?



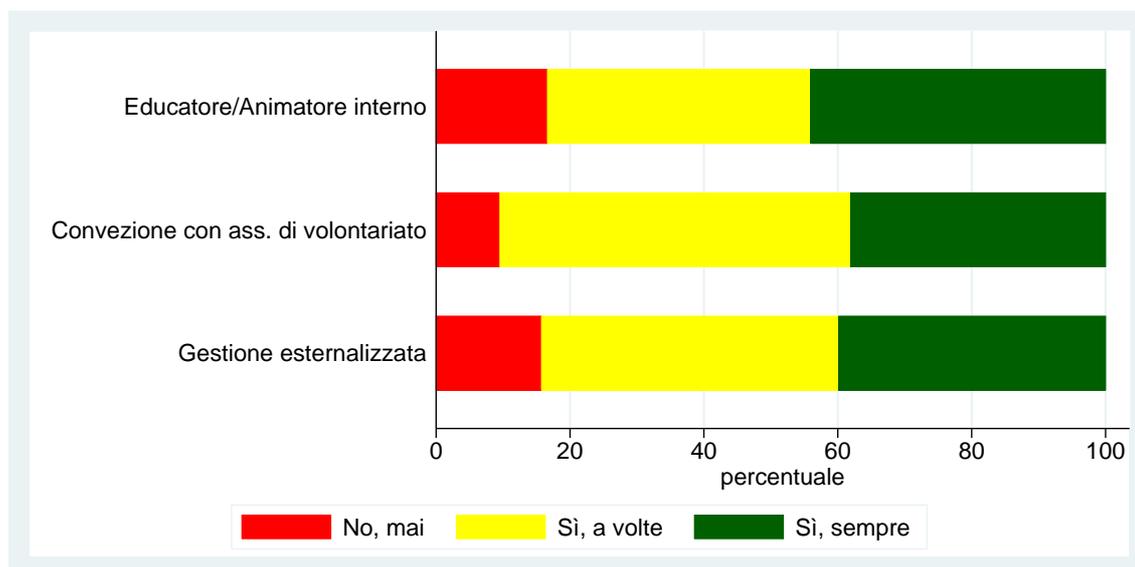
Tipologia di RSA	No, mai		Sì, a volte		Sì, sempre		Totale	
	N.	%	N.	%	N.	%	N.	%
ASL	143	58.4	64	26.1	38	15.5	245	100.0
Comune	43	37.4	43	37.4	29	25.2	115	100.0
ASP	134	39.4	110	32.4	96	28.2	340	100.0
Non profit	133	49.1	86	31.7	52	19.2	271	100.0
Privato	41	58.6	18	25.7	11	15.7	70	100.0
<b>Totale</b>	<b>494</b>	<b>47.5</b>	<b>321</b>	<b>30.8</b>	<b>226</b>	<b>21.7</b>	<b>1041</b>	<b>100.0</b>

## Gestione del servizio di animazione



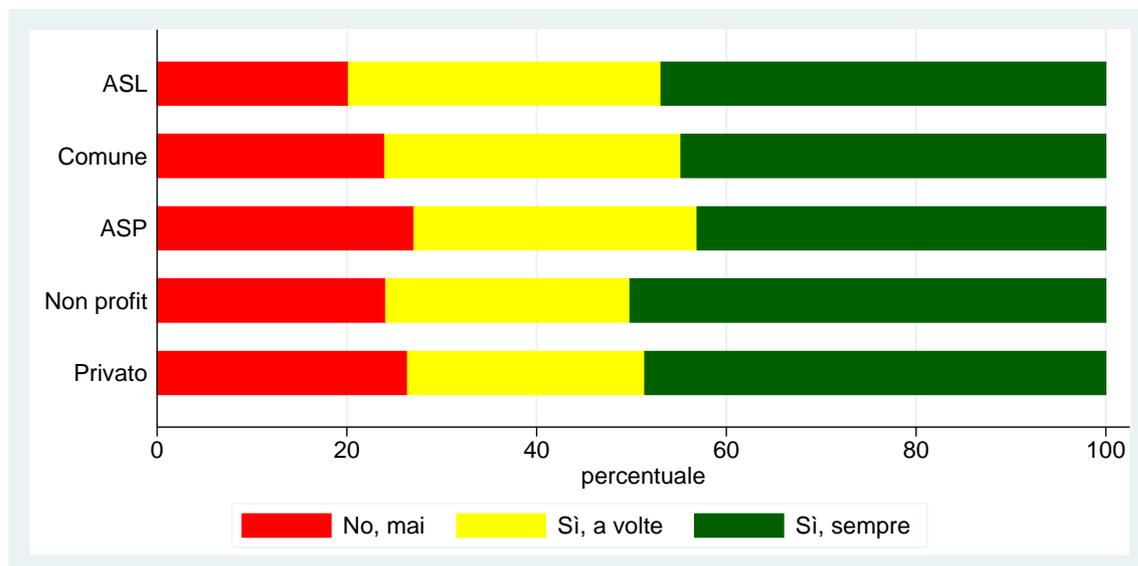
Tipologia di RSA	Educatore o animatore interno		Convezione con ass. di volontariato		Gestione esternalizzata		Totale	
	N.	%	N.	%	N.	%	N.	%
ASL	118	45.7	0	0.0	140	54.3	258	100.0
Comune	70	56.0	23	18.4	32	25.6	125	100.0
ASP	89	24.6	0	0.0	273	75.4	362	100.0
Non profit	273	91.3	0	0.0	26	8.7	299	100.0
Privato	29	40.3	0	0.0	43	59.7	72	100.0
<b>Totale</b>	<b>579</b>	<b>51.9</b>	<b>23</b>	<b>2.1</b>	<b>514</b>	<b>46.1</b>	<b>1116</b>	<b>100.0</b>

## Gestione del servizio di animazione e partecipazione alle attività ricreative



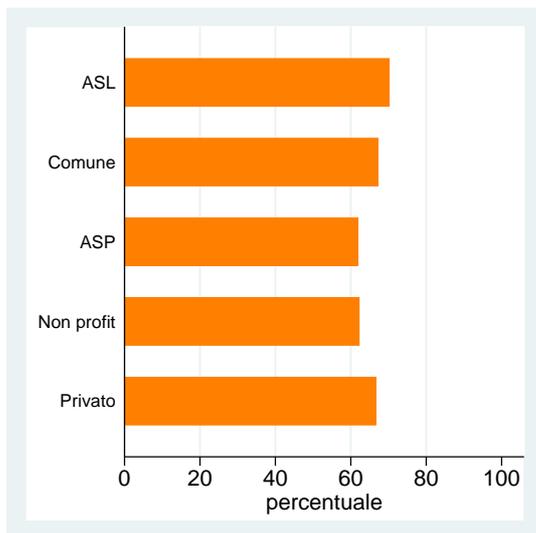
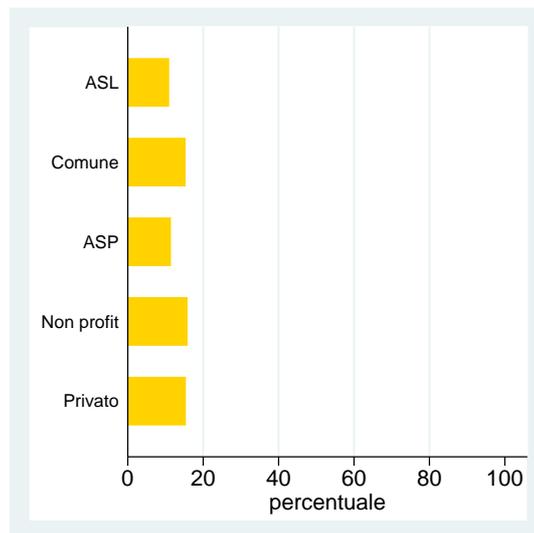
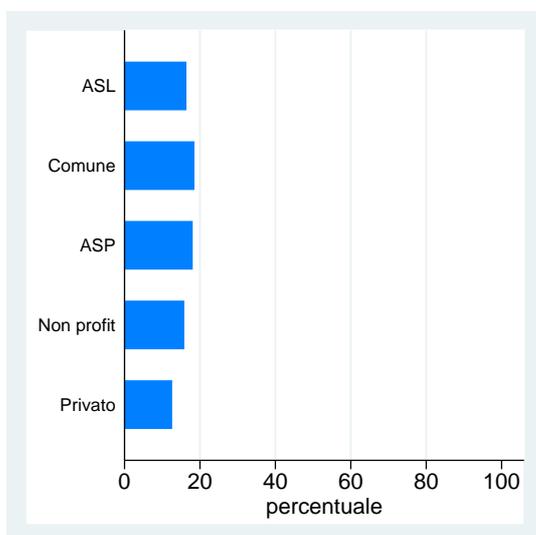
Gestione del servizio di animazione	Partecipa alle attività ricreative organizzate dalla struttura?							
	No, mai		Sì, a volte		Sì, sempre		Totale	
	N.	%	N.	%	N.	%	N.	%
Educatore/Animatore interno	77	16.6	182	39.3	204	44.1	463	100.0
Convezione con ass. di volontariato	2	9.5	11	52.4	8	38.1	21	100.0
Gestione esternalizzata	68	15.7	192	44.4	172	39.8	432	100.0
<b>Totale</b>	<b>147</b>	<b>16.0</b>	<b>385</b>	<b>42.0</b>	<b>384</b>	<b>41.9</b>	<b>916</b>	<b>100.0</b>

## Fa attività fisica?



Tipologia di RSA	No, mai		Sì, a volte		Sì, sempre		Totale	
	N.	%	N.	%	N.	%	N.	%
ASL	52	20.2	85	32.9	121	46.9	258	100.0
Comune	30	24.0	39	31.2	56	44.8	125	100.0
ASP	98	27.1	108	29.8	156	43.1	362	100.0
Non profit	72	24.1	77	25.8	150	50.2	299	100.0
Privato	19	26.4	18	25.0	35	48.6	72	100.0
<b>Totale</b>	<b>271</b>	<b>24.3</b>	<b>327</b>	<b>29.3</b>	<b>518</b>	<b>46.4</b>	<b>1116</b>	<b>100.0</b>

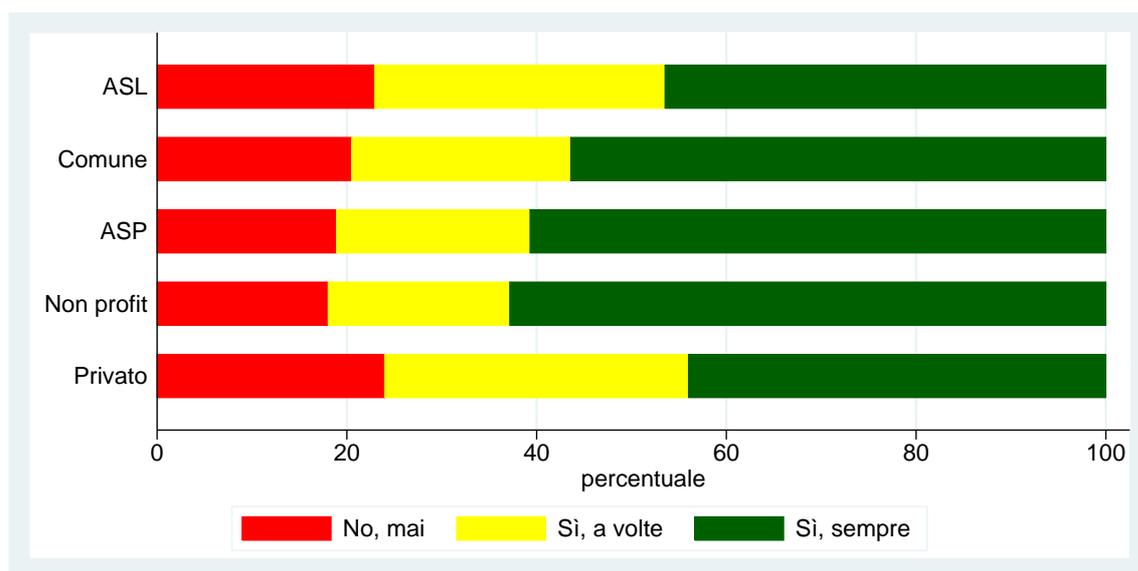
### Che genere di attività fisica pratica?

(a) *Ginnastica individuale (fisioterapia)*(b) *Ginnastica di gruppo*(c) *Passeggiata*

*Note:* rispondono alla domanda solo gli ospiti che alla domanda "Fa attività fisica?" non hanno risposto "No, mai". La domanda prevede la possibilità di risposta multipla. Ogni grafico riporta la percentuale di ospiti per struttura che sceglie la relativa modalità di risposta

## Relazioni con l'esterno

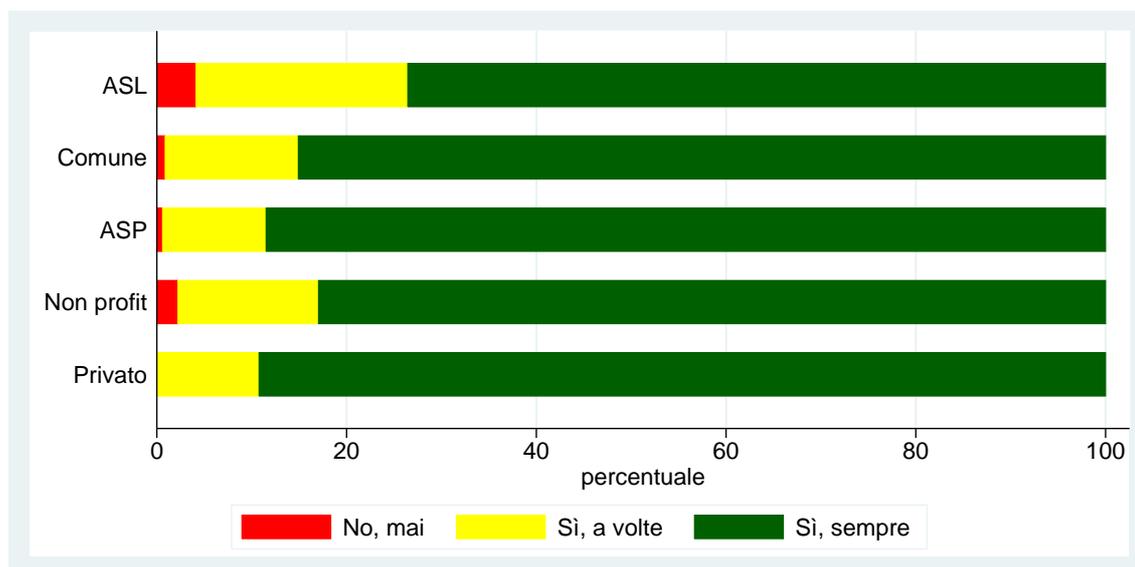
Può usare il telefono della struttura per comunicare con amici e parenti?



Tipologia di RSA	No, mai		Sì, a volte		Sì, sempre		Totale	
	N.	%	N.	%	N.	%	N.	%
ASL	39	22.9	52	30.6	79	46.5	170	100.0
Comune	16	20.5	18	23.1	44	56.4	78	100.0
ASP	38	18.9	41	20.4	122	60.7	201	100.0
Non profit	33	18.0	35	19.1	115	62.8	183	100.0
Privato	12	24.0	16	32.0	22	44.0	50	100.0
<b>Totale</b>	<b>138</b>	<b>20.2</b>	<b>162</b>	<b>23.8</b>	<b>382</b>	<b>56.0</b>	<b>682</b>	<b>100.0</b>

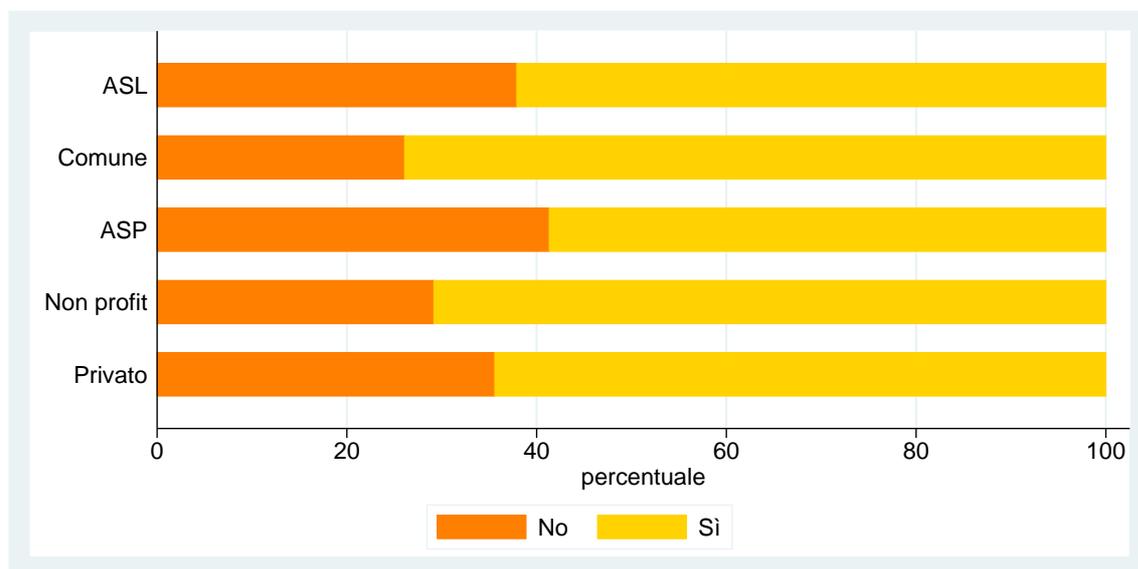
Note: nella tabella non sono riportati i valori delle risposte "Non pertinente", che costituiscono il 31,6% delle risposte complessivamente fornite dagli ospiti.

I suoi familiari e amici possono venirla a trovare quando vogliono?



Tipologia di RSA	No, mai		Sì, a volte		Sì, sempre		Totale	
	N.	%	N.	%	N.	%	N.	%
ASL	10	4.1	54	22.3	178	73.6	242	100.0
Comune	1	0.9	16	14.0	97	85.1	114	100.0
ASP	2	0.6	36	10.9	292	88.5	330	100.0
Non profit	6	2.2	40	14.8	224	83.0	270	100.0
Privato	0	0.0	7	10.8	58	89.2	65	100.0
<b>Totale</b>	<b>19</b>	<b>1.9</b>	<b>153</b>	<b>15.0</b>	<b>849</b>	<b>83.2</b>	<b>1021</b>	<b>100.0</b>

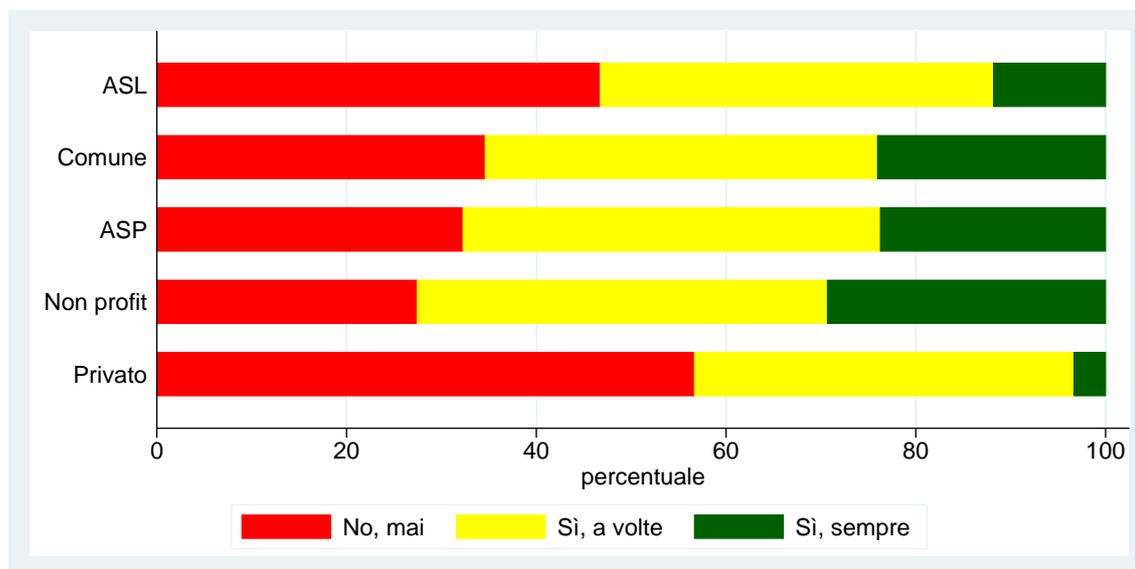
Ci sono spazi dedicati o riservati agli incontri con familiari e amici?



Tipologia di RSA	No		Sì		Totale	
	N.	%	N.	%	N.	%
ASL	80	37.9	131	62.1	211	100.0
Comune	24	26.1	68	73.9	92	100.0
ASP	112	41.3	159	58.7	271	100.0
Non profit	63	29.2	153	70.8	216	100.0
Privato	21	35.6	38	64.4	59	100.0
<b>Totale</b>	<b>300</b>	<b>35.3</b>	<b>549</b>	<b>64.7</b>	<b>849</b>	<b>100.0</b>

*Note:* nella tabella non sono riportati i valori delle risposte "Non sa / Non risponde", che costituiscono il 23,9% delle risposte complessivamente fornite dagli ospiti.

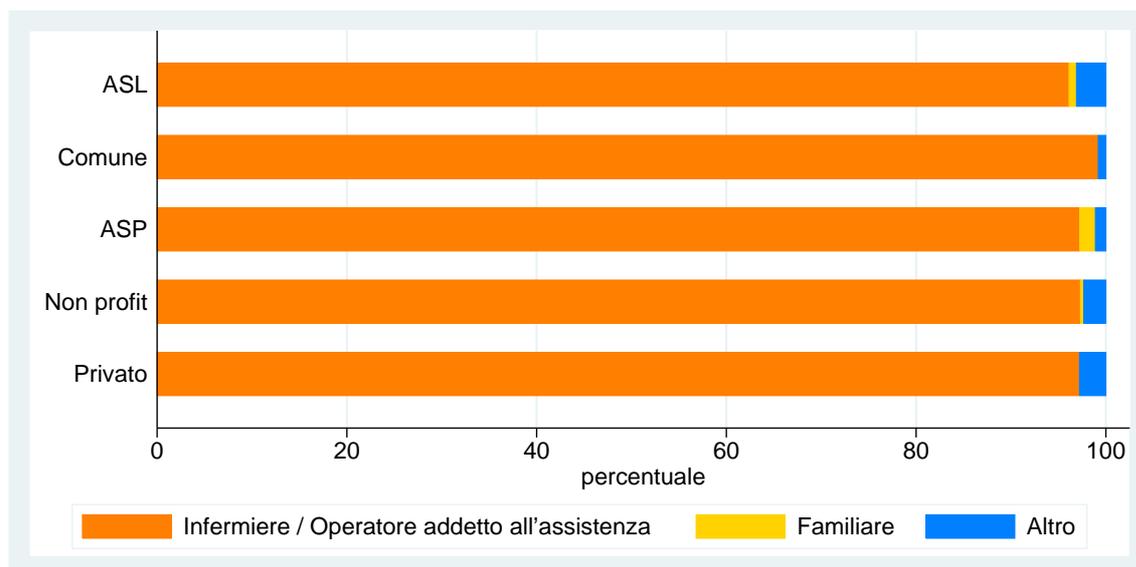
Ci sono persone che trascorrono del tempo con voi ad esclusione del tempo per le attività ricreative (scopo della domanda è capire se ci sono volontari o associazioni in struttura)?



Tipologia di RSA	No, mai		Sì, a volte		Sì, sempre		Totale	
	N.	%	N.	%	N.	%	N.	%
ASL	107	46.7	95	41.5	27	11.8	229	100.0
Comune	36	34.6	43	41.3	25	24.0	104	100.0
ASP	102	32.3	139	44.0	75	23.7	316	100.0
Non profit	73	27.4	115	43.2	78	29.3	266	100.0
Privato	34	56.7	24	40.0	2	3.3	60	100.0
<b>Totale</b>	<b>352</b>	<b>36.1</b>	<b>416</b>	<b>42.7</b>	<b>207</b>	<b>21.2</b>	<b>975</b>	<b>100.0</b>

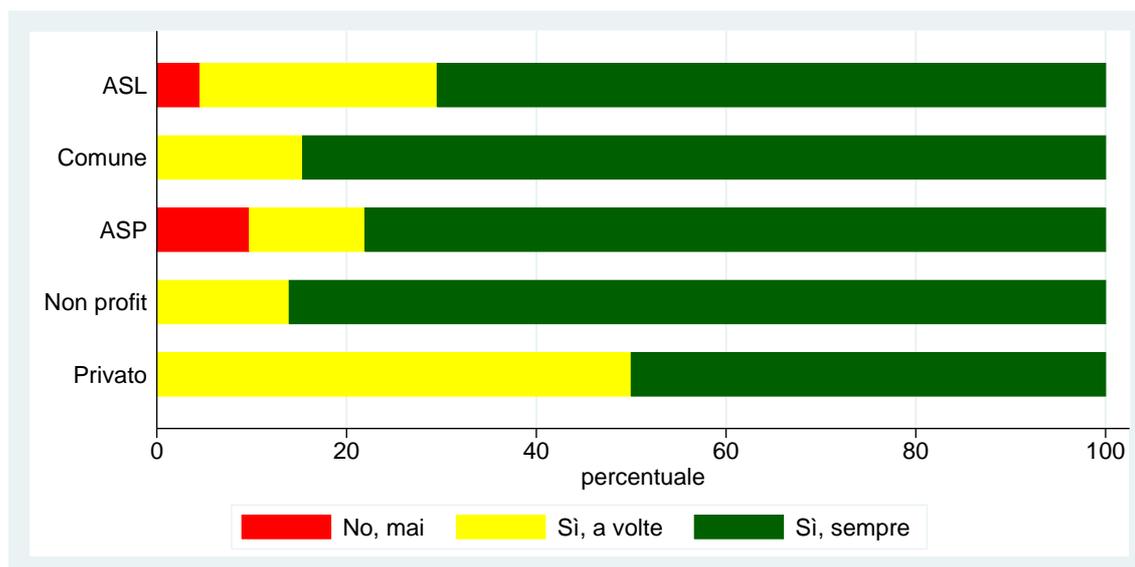
## Assistenza

Quando prova dolore, a chi si rivolge?



Tipologia di RSA	Infermiere o Operatore addetto all'assistenza		Familiare		Altro		Totale	
	N.	%	N.	%	N.	%	N.	%
ASL	248	96.1	2	0.8	8	3.1	258	100.0
Comune	124	99.2	0	0.0	1	0.8	125	100.0
ASP	352	97.2	6	1.7	4	1.1	362	100.0
Non profit	291	97.3	1	0.3	7	2.3	299	100.0
Privato	70	97.2	0	0.0	2	2.8	72	100.0
<b>Totale</b>	<b>1085</b>	<b>97.2</b>	<b>9</b>	<b>0.8</b>	<b>22</b>	<b>2.0</b>	<b>1116</b>	<b>100.0</b>

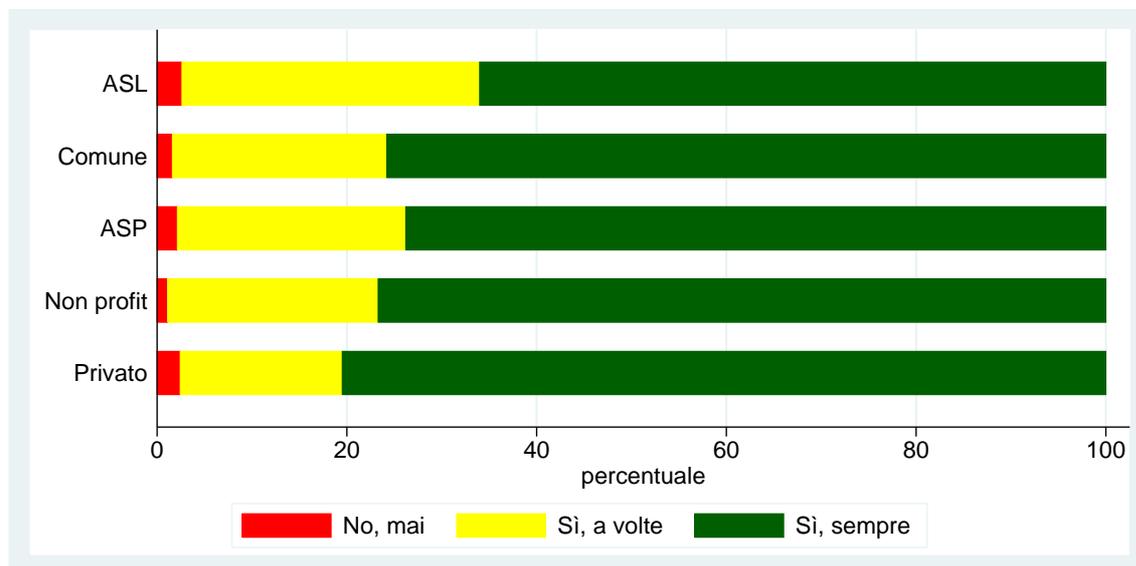
## Se ne ha bisogno l'aiutano quando deve mangiare?



Tipologia di RSA	No, mai		Sì, a volte		Sì, sempre		Totale	
	N.	%	N.	%	N.	%	N.	%
ASL	2	4.5	11	25.0	31	70.5	44	100.0
Comune	0	0.0	2	15.4	11	84.6	13	100.0
ASP	4	9.8	5	12.2	32	78.0	41	100.0
Non profit	0	0.0	6	14.0	37	86.0	43	100.0
Privato	0	0.0	2	50.0	2	50.0	4	100.0
<b>Totale</b>	<b>6</b>	<b>4.1</b>	<b>26</b>	<b>17.9</b>	<b>113</b>	<b>77.9</b>	<b>145</b>	<b>100.0</b>

*Note:* nella tabella non sono riportati i valori delle risposte "Non pertinente", che costituiscono l'86,9% delle risposte complessivamente fornite dagli ospiti.

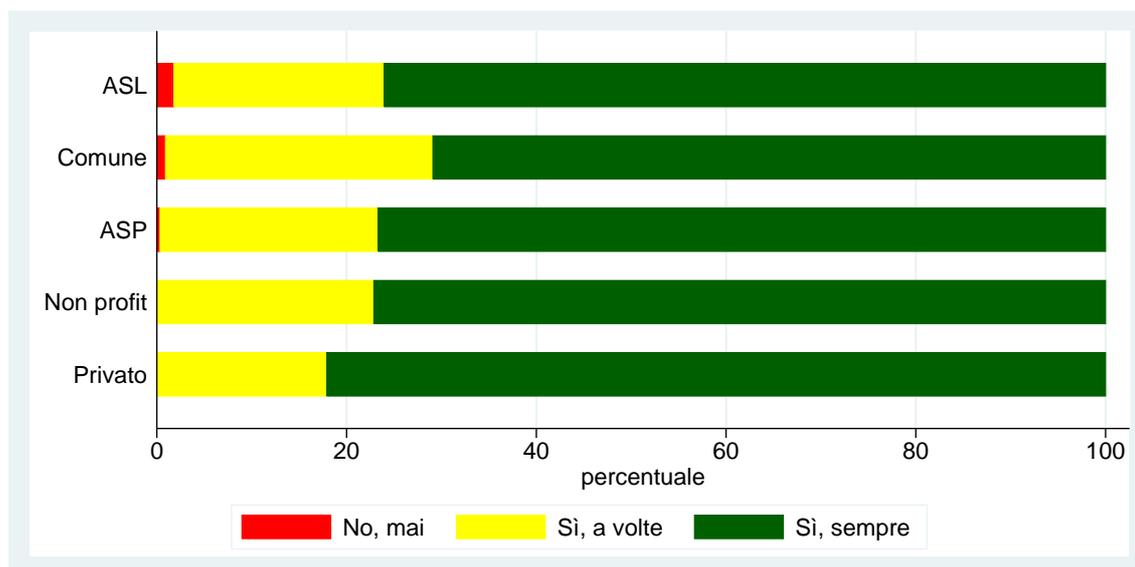
## L'aiutano a muoversi all'interno della struttura?



Tipologia di RSA	No, mai		Sì, a volte		Sì, sempre		Totale	
	N.	%	N.	%	N.	%	N.	%
ASL	4	2.6	48	31.4	101	66.0	153	100.0
Comune	1	1.6	14	22.6	47	75.8	62	100.0
ASP	4	2.1	45	24.1	138	73.8	187	100.0
Non profit	2	1.1	39	22.2	135	76.7	176	100.0
Privato	1	2.4	7	17.1	33	80.5	41	100.0
<b>Totale</b>	12	1.9	153	24.7	454	73.3	619	100.0

Note: nella tabella non sono riportati i valori delle risposte "Non pertinente", che costituiscono il 44,4% delle risposte complessivamente fornite dagli ospiti.

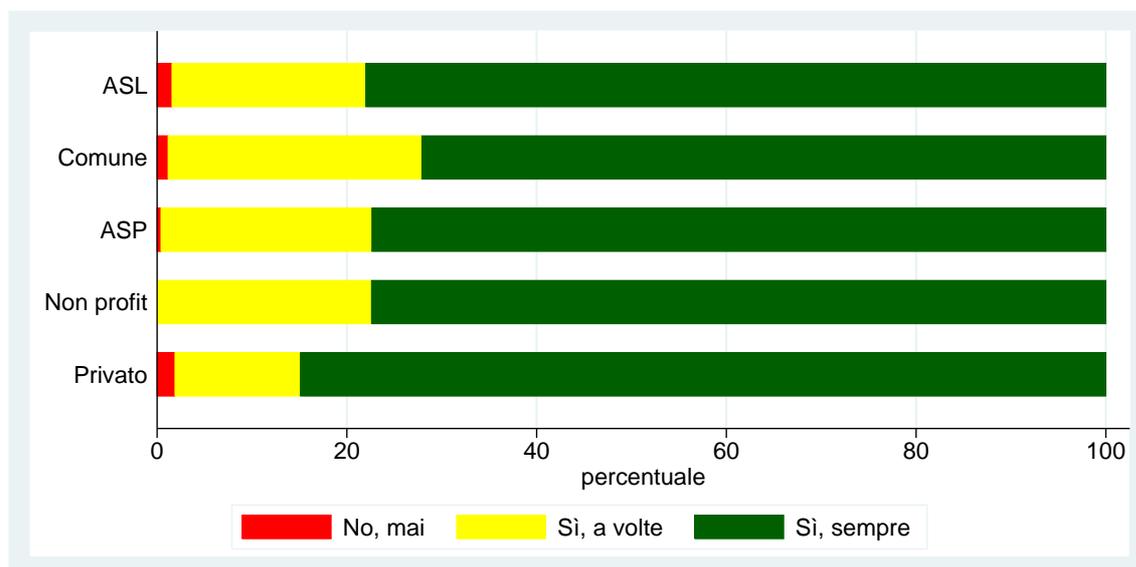
## L'aiutano quando deve lavarsi?



Tipologia di RSA	No, mai		Sì, a volte		Sì, sempre		Totale	
	N.	%	N.	%	N.	%	N.	%
ASL	4	1.8	49	22.2	168	76.0	221	100.0
Comune	1	0.9	31	28.2	78	70.9	110	100.0
ASP	1	0.3	69	23.0	230	76.7	300	100.0
Non profit	0	0.0	59	22.9	199	77.1	258	100.0
Privato	0	0.0	12	17.9	55	82.1	67	100.0
<b>Totale</b>	<b>6</b>	<b>0.6</b>	<b>220</b>	<b>23.0</b>	<b>730</b>	<b>76.4</b>	<b>956</b>	<b>100.0</b>

*Note:* nella tabella non sono riportati i valori delle risposte "Non pertinente", che costituiscono il 14,0% delle risposte complessivamente fornite dagli ospiti.

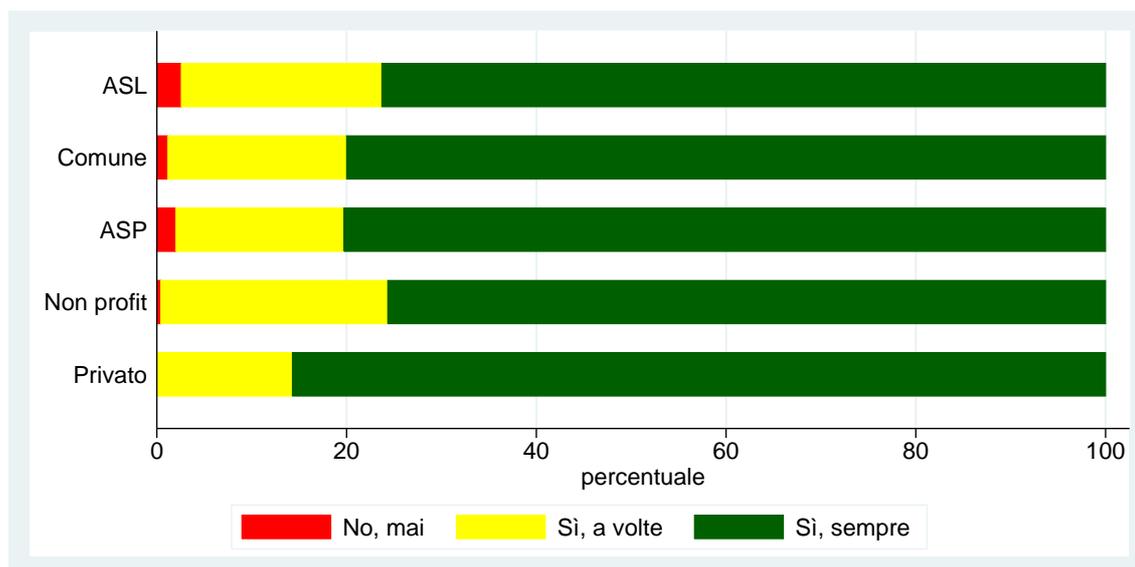
## L'aiutano quando deve vestirsi?



Tipologia di RSA	No, mai		Sì, a volte		Sì, sempre		Totale	
	N.	%	N.	%	N.	%	N.	%
ASL	3	1.6	39	20.4	149	78.0	191	100.0
Comune	1	1.2	23	26.7	62	72.1	86	100.0
ASP	1	0.4	54	22.2	188	77.4	243	100.0
Non profit	0	0.0	47	22.6	161	77.4	208	100.0
Privato	1	1.9	7	13.2	45	84.9	53	100.0
<b>Totale</b>	<b>6</b>	<b>0.8</b>	<b>170</b>	<b>21.8</b>	<b>605</b>	<b>77.5</b>	<b>781</b>	<b>100.0</b>

*Note:* nella tabella non sono riportati i valori delle risposte "Non pertinente", che costituiscono il 29,7% delle risposte complessivamente fornite dagli ospiti.

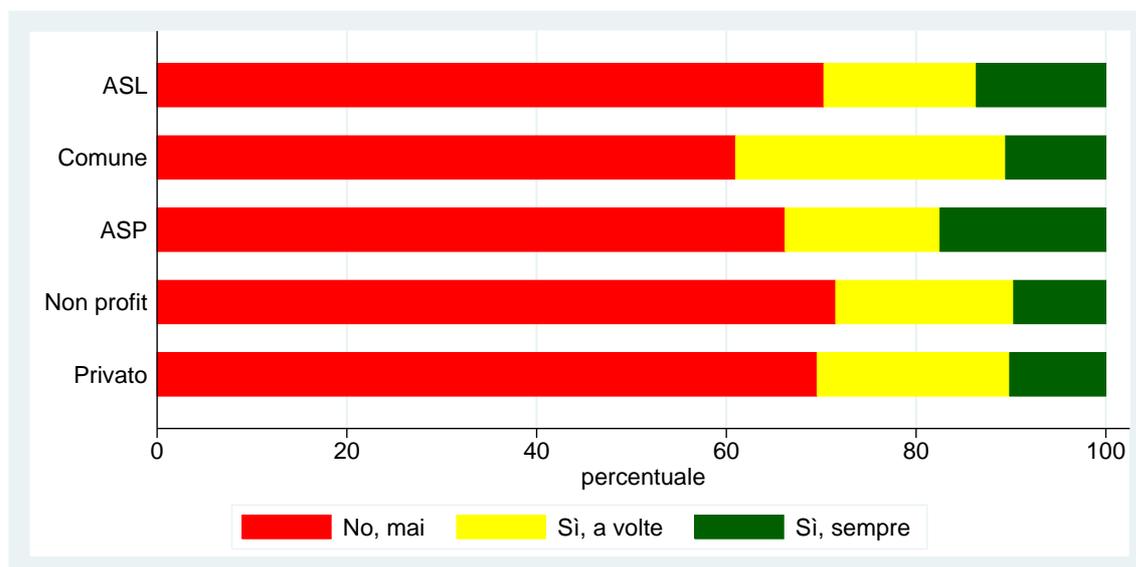
## La cambiano quando ne fa richiesta?



Tipologia di RSA	No, mai		Sì, a volte		Sì, sempre		Totale	
	N.	%	N.	%	N.	%	N.	%
ASL	5	2.6	41	21.1	148	76.3	194	100.0
Comune	1	1.2	16	18.8	68	80.0	85	100.0
ASP	5	2.0	44	17.7	199	80.2	248	100.0
Non profit	1	0.4	54	23.9	171	75.7	226	100.0
Privato	0	0.0	8	14.3	48	85.7	56	100.0
<b>Totale</b>	<b>12</b>	<b>1.5</b>	<b>163</b>	<b>20.1</b>	<b>634</b>	<b>78.4</b>	<b>809</b>	<b>100.0</b>

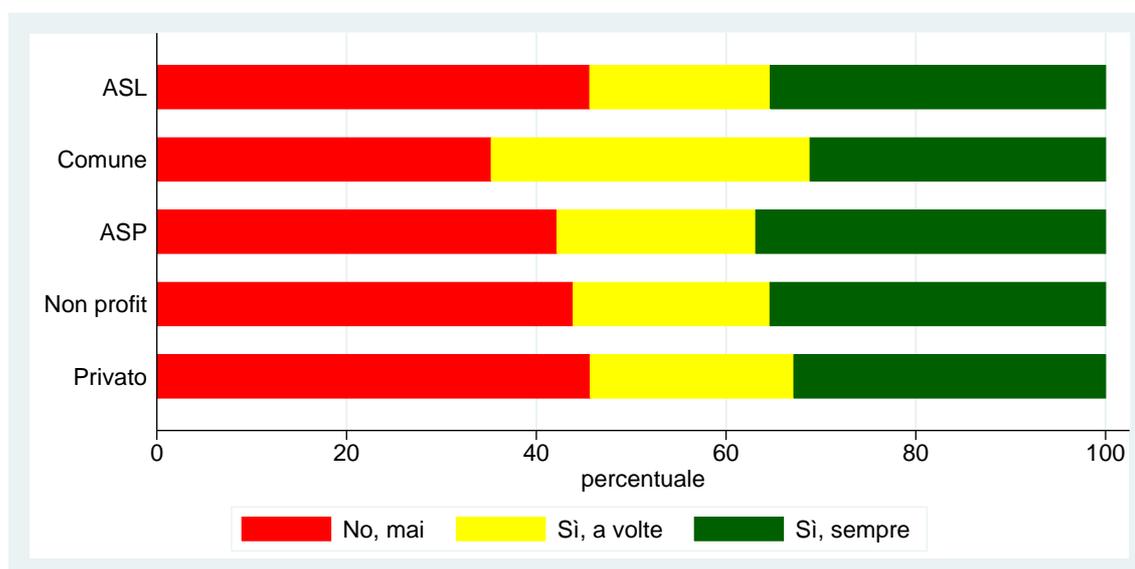
*Note:* nella tabella non sono riportati i valori delle risposte "Non pertinente", che costituiscono il 26,3% delle risposte complessivamente fornite dagli ospiti.

Se ne ha il desiderio, può farsi il bagno o la doccia quando vuole?



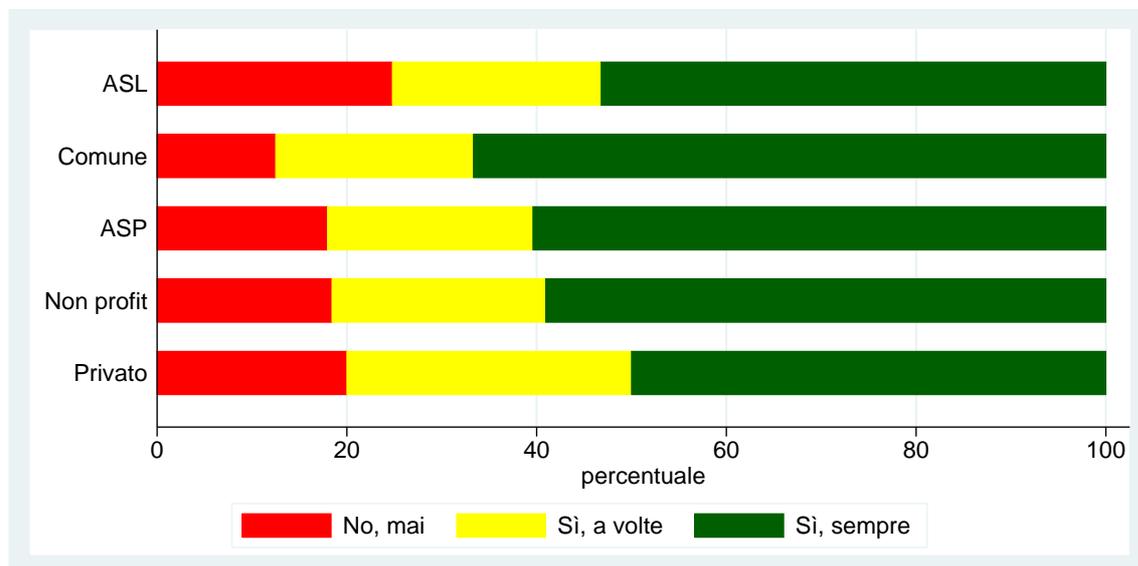
Tipologia di RSA	No, mai		Sì, a volte		Sì, sempre		Totale	
	N.	%	N.	%	N.	%	N.	%
ASL	175	70.3	40	16.1	34	13.7	249	100.0
Comune	75	61.0	35	28.5	13	10.6	123	100.0
ASP	231	66.2	57	16.3	61	17.5	349	100.0
Non profit	206	71.5	54	18.8	28	9.7	288	100.0
Privato	48	69.6	14	20.3	7	10.1	69	100.0
<b>Totale</b>	<b>735</b>	<b>68.2</b>	<b>200</b>	<b>18.6</b>	<b>143</b>	<b>13.3</b>	<b>1078</b>	<b>100.0</b>

## Può decidere quando andare a letto?



Tipologia di RSA	No, mai		Sì, a volte		Sì, sempre		Totale	
	N.	%	N.	%	N.	%	N.	%
ASL	115	45.6	48	19.0	89	35.3	252	100.0
Comune	43	35.2	41	33.6	38	31.1	122	100.0
ASP	151	42.2	75	20.9	132	36.9	358	100.0
Non profit	129	43.9	61	20.7	104	35.4	294	100.0
Privato	32	45.7	15	21.4	23	32.9	70	100.0
<b>Totale</b>	<b>470</b>	<b>42.9</b>	<b>240</b>	<b>21.9</b>	<b>386</b>	<b>35.2</b>	<b>1096</b>	<b>100.0</b>

## Può decidere cosa indossare?

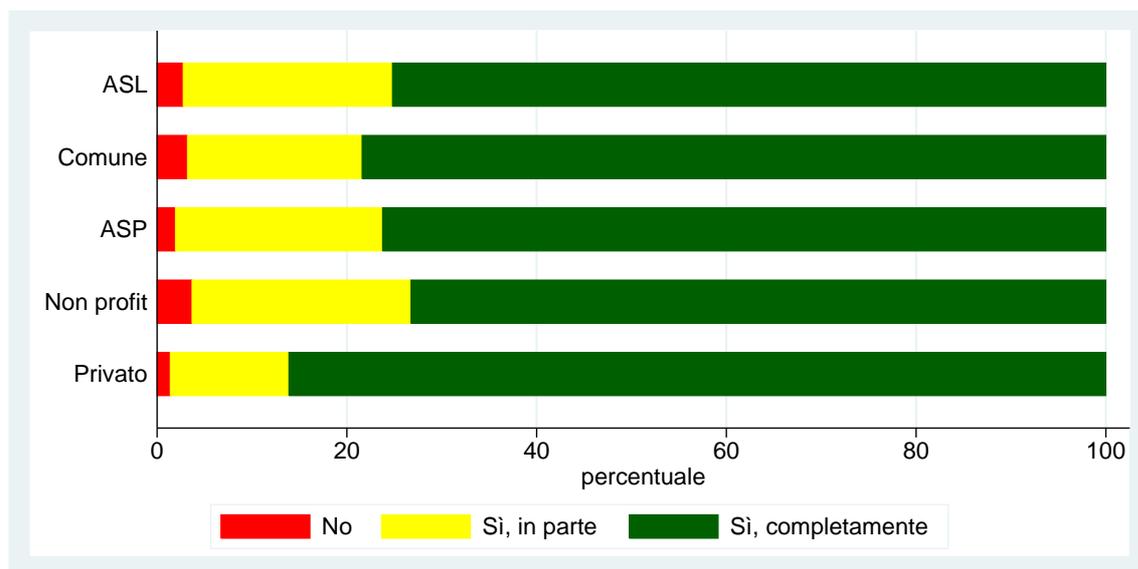


Tipologia di RSA	No, mai		Sì, a volte		Sì, sempre		Totale	
	N.	%	N.	%	N.	%	N.	%
ASL	62	24.8	55	22.0	133	53.2	250	100.0
Comune	15	12.5	25	20.8	80	66.7	120	100.0
ASP	64	18.0	77	21.6	215	60.4	356	100.0
Non profit	54	18.4	66	22.5	173	59.0	293	100.0
Privato	14	20.0	21	30.0	35	50.0	70	100.0
<b>Totale</b>	<b>209</b>	<b>19.2</b>	<b>244</b>	<b>22.4</b>	<b>636</b>	<b>58.4</b>	<b>1089</b>	<b>100.0</b>



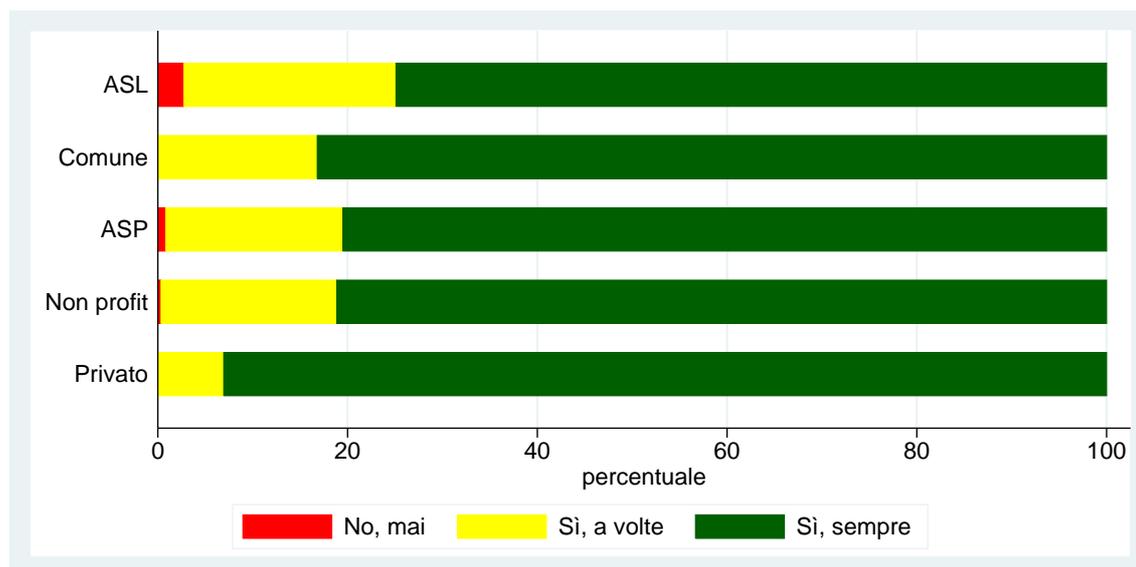
## Rapporto con il personale

Il personale è gentile?



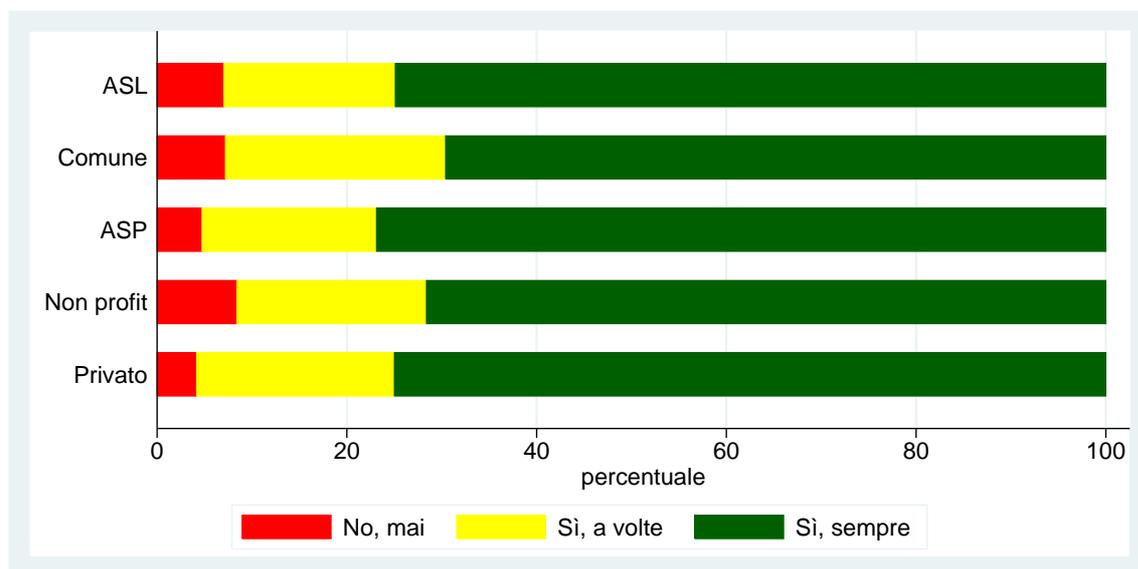
Tipologia di RSA	No		Sì, in parte		Sì, completamente		Totale	
	N.	%	N.	%	N.	%	N.	%
ASL	7	2.8	56	22.0	191	75.2	254	100.0
Comune	4	3.2	23	18.4	98	78.4	125	100.0
ASP	7	1.9	79	21.8	276	76.2	362	100.0
Non profit	11	3.7	69	23.1	219	73.2	299	100.0
Privato	1	1.4	9	12.5	62	86.1	72	100.0
<b>Totale</b>	<b>30</b>	<b>2.7</b>	<b>236</b>	<b>21.2</b>	<b>846</b>	<b>76.1</b>	<b>1112</b>	<b>100.0</b>

Il personale è bravo nel suo lavoro (scopo della domanda è capire se l'ospite si affida al personale e questo è percepito come professionalmente preparato)?



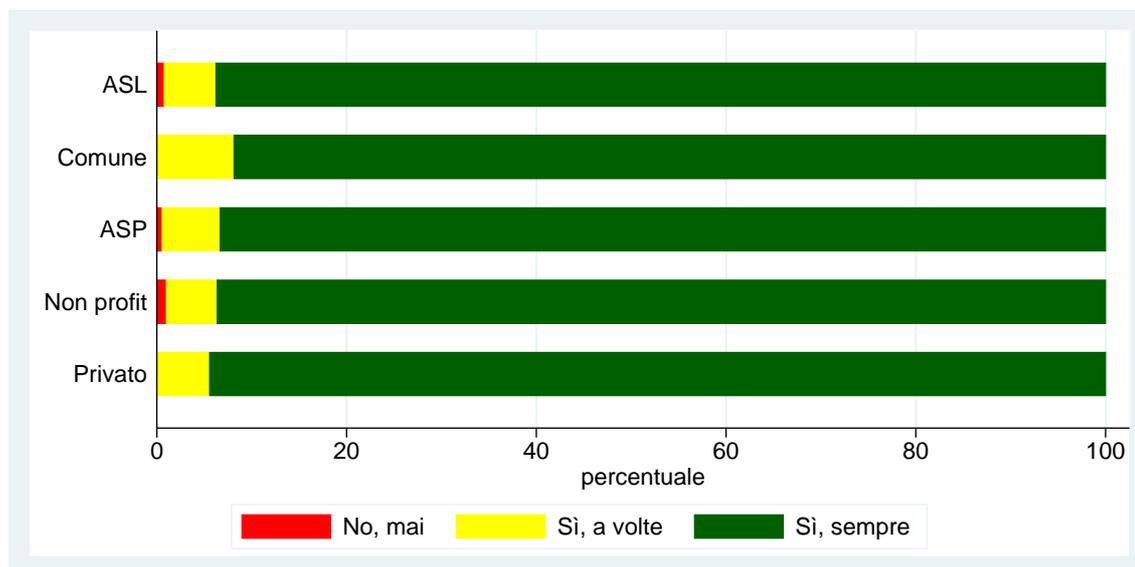
Tipologia di RSA	No, mai		Sì, a volte		Sì, sempre		Totale	
	N.	%	N.	%	N.	%	N.	%
ASL	7	2.7	57	22.4	191	74.9	255	100.0
Comune	0	0.0	21	16.8	104	83.2	125	100.0
ASP	3	0.8	67	18.7	289	80.5	359	100.0
Non profit	1	0.3	55	18.5	241	81.1	297	100.0
Privato	0	0.0	5	6.9	67	93.1	72	100.0
<b>Totale</b>	<b>11</b>	<b>1.0</b>	<b>205</b>	<b>18.5</b>	<b>892</b>	<b>80.5</b>	<b>1108</b>	<b>100.0</b>

## Il personale le chiede come si sente?



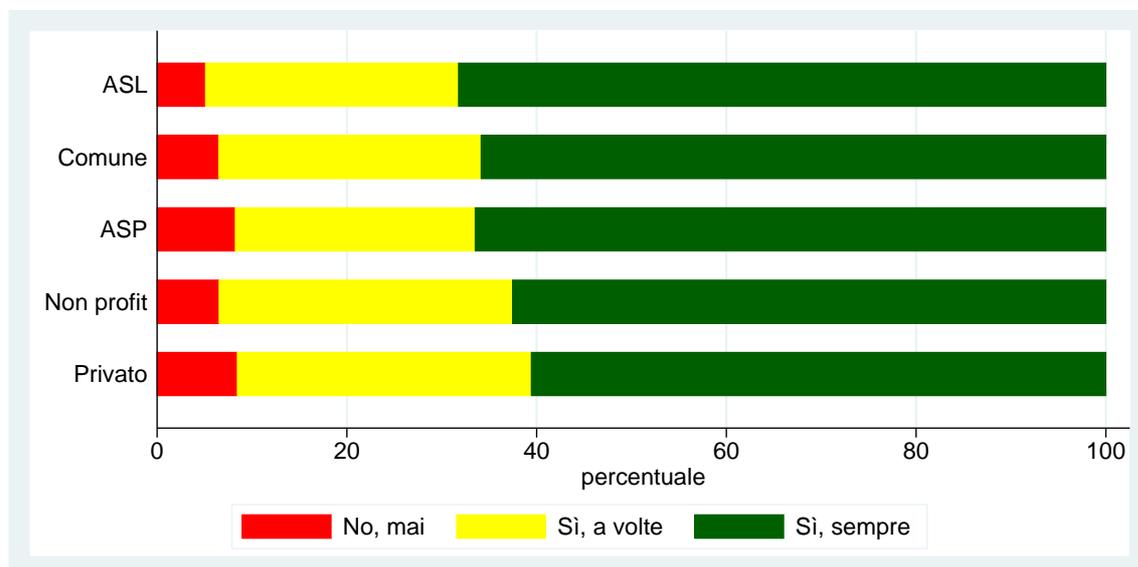
Tipologia di RSA	No, mai		Sì, a volte		Sì, sempre		Totale	
	N.	%	N.	%	N.	%	N.	%
ASL	18	7.1	46	18.0	191	74.9	255	100.0
Comune	9	7.2	29	23.2	87	69.6	125	100.0
ASP	17	4.7	66	18.4	276	76.9	359	100.0
Non profit	25	8.4	59	19.9	212	71.6	296	100.0
Privato	3	4.2	15	20.8	54	75.0	72	100.0
<b>Totale</b>	<b>72</b>	<b>6.5</b>	<b>215</b>	<b>19.4</b>	<b>820</b>	<b>74.1</b>	<b>1107</b>	<b>100.0</b>

Quando si rivolgono a lei, la chiamano per nome (Sig.ra Maria, Sig. Rossi)?



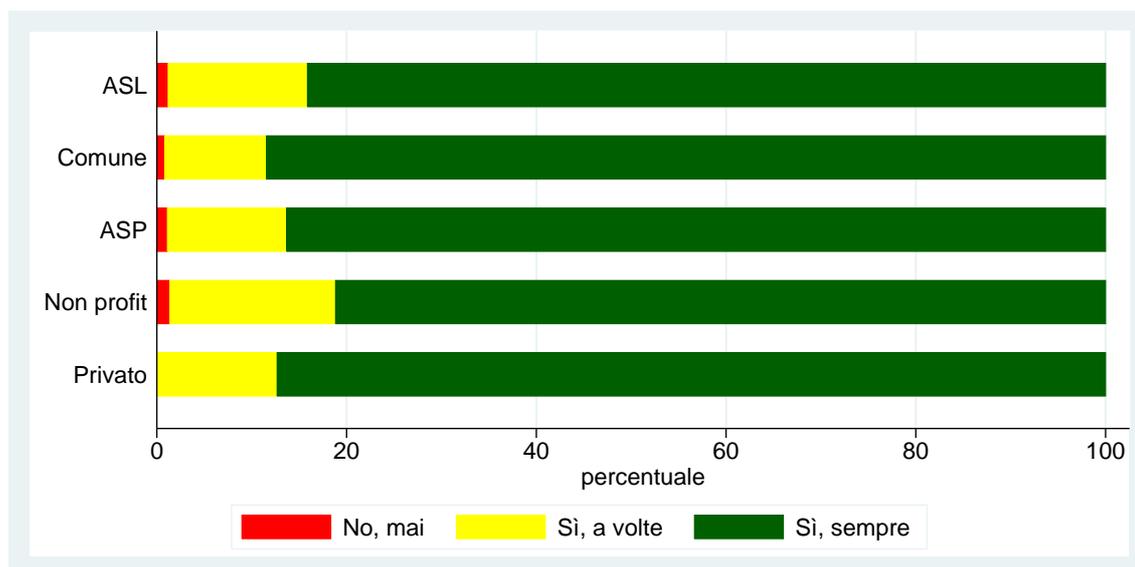
Tipologia di RSA	No, mai		Sì, a volte		Sì, sempre		Totale	
	N.	%	N.	%	N.	%	N.	%
ASL	2	0.8	14	5.4	241	93.8	257	100.0
Comune	0	0.0	10	8.1	113	91.9	123	100.0
ASP	2	0.6	22	6.1	336	93.3	360	100.0
Non profit	3	1.0	16	5.4	280	93.6	299	100.0
Privato	0	0.0	4	5.6	68	94.4	72	100.0
<b>Totale</b>	<b>7</b>	<b>0.6</b>	<b>66</b>	<b>5.9</b>	<b>1038</b>	<b>93.4</b>	<b>1111</b>	<b>100.0</b>

Il personale che si prende cura di lei conosce la sua storia (vita, professione)?



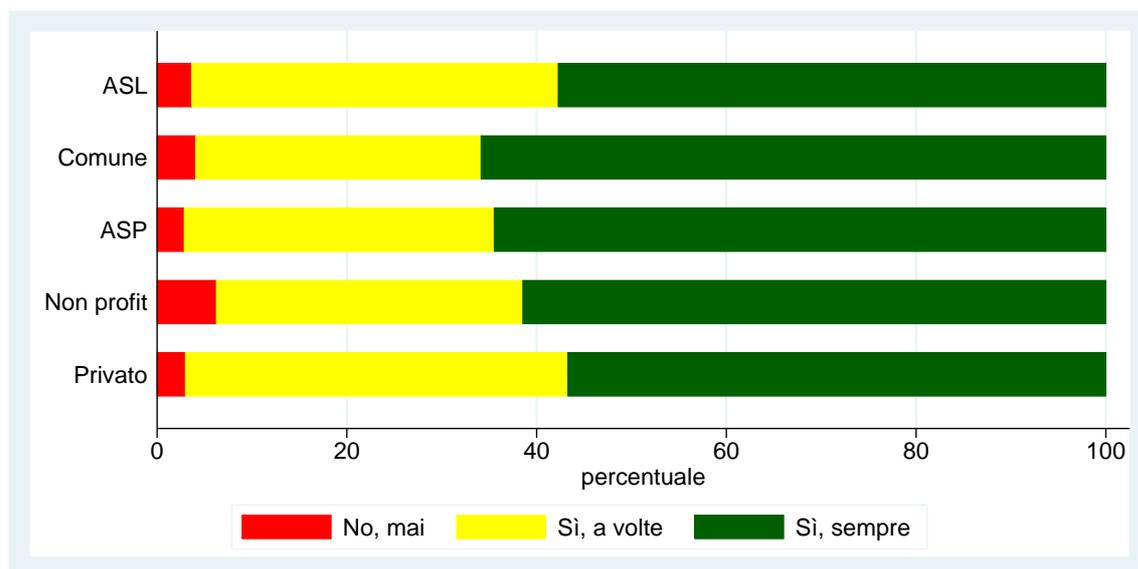
Tipologia di RSA	No, mai		Sì, a volte		Sì, sempre		Totale	
	N.	%	N.	%	N.	%	N.	%
ASL	13	5.1	68	26.7	174	68.2	255	100.0
Comune	8	6.5	34	27.6	81	65.9	123	100.0
ASP	29	8.2	89	25.3	234	66.5	352	100.0
Non profit	19	6.5	90	30.9	182	62.5	291	100.0
Privato	6	8.5	22	31.0	43	60.6	71	100.0
<b>Totale</b>	<b>75</b>	<b>6.9</b>	<b>303</b>	<b>27.7</b>	<b>714</b>	<b>65.4</b>	<b>1092</b>	<b>100.0</b>

## Il personale le parla in un modo comprensibile?



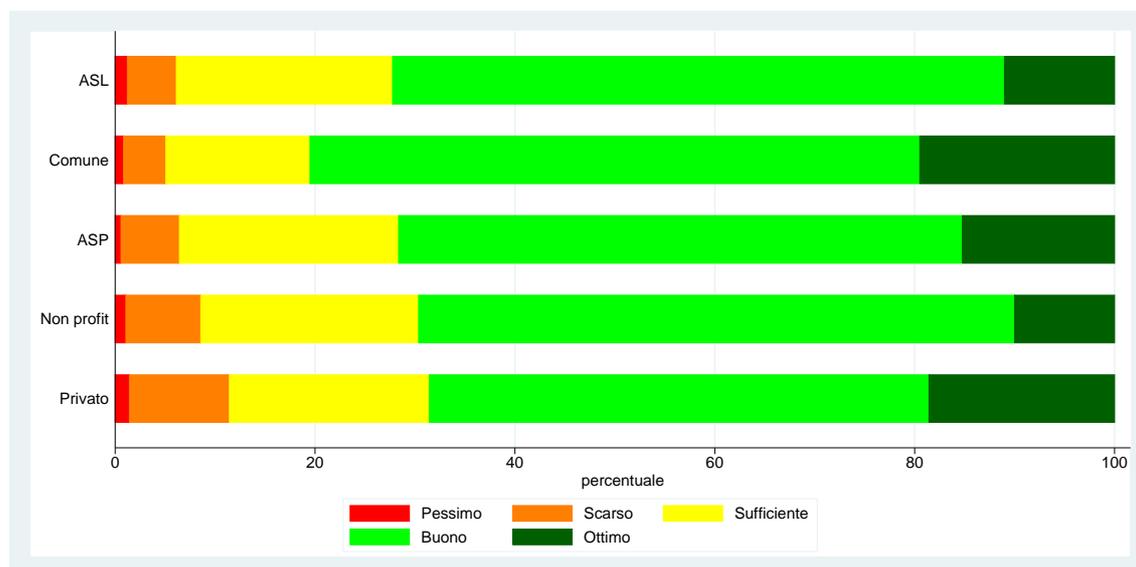
Tipologia di RSA	No, mai		Sì, a volte		Sì, sempre		Totale	
	N.	%	N.	%	N.	%	N.	%
ASL	3	1.2	37	14.7	212	84.1	252	100.0
Comune	1	0.8	13	10.7	107	88.4	121	100.0
ASP	4	1.1	45	12.6	309	86.3	358	100.0
Non profit	4	1.4	51	17.5	237	81.2	292	100.0
Privato	0	0.0	9	12.7	62	87.3	71	100.0
<b>Totale</b>	<b>12</b>	<b>1.1</b>	<b>155</b>	<b>14.2</b>	<b>927</b>	<b>84.7</b>	<b>1094</b>	<b>100.0</b>

Quando vuole parlare con un operatore, c'è qualcuno disponibile ad ascoltarla?



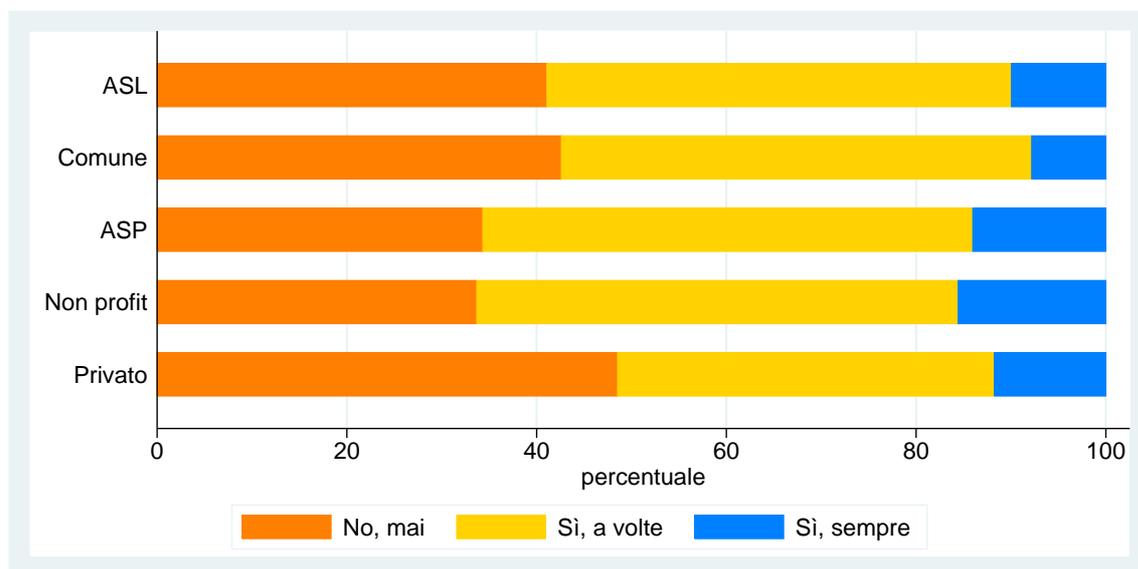
Tipologia di RSA	No, mai		Sì, a volte		Sì, sempre		Totale	
	N.	%	N.	%	N.	%	N.	%
ASL	9	3.7	95	38.6	142	57.7	246	100.0
Comune	5	4.1	37	30.1	81	65.9	123	100.0
ASP	10	2.9	114	32.7	225	64.5	349	100.0
Non profit	18	6.3	93	32.3	177	61.5	288	100.0
Privato	2	3.0	27	40.3	38	56.7	67	100.0
<b>Totale</b>	<b>44</b>	<b>4.1</b>	<b>366</b>	<b>34.1</b>	<b>663</b>	<b>61.8</b>	<b>1073</b>	<b>100.0</b>

Qual è il suo giudizio sul tempo di attesa dopo la chiamata dell'operatore?



Tipologia di RSA	Pessimo		Scarso		Sufficiente		Buono		Ottimo		Totale	
	N.	%	N.	%	N.	%	N.	%	N.	%	N.	%
ASL	3	1.2	12	4.9	53	21.6	150	61.2	27	11.0	245	100.0
Comune	1	0.8	5	4.2	17	14.4	72	61.0	23	19.5	118	100.0
ASP	2	0.6	20	5.8	75	21.9	193	56.4	52	15.2	342	100.0
Non profit	3	1.1	21	7.5	61	21.8	167	59.6	28	10.0	280	100.0
Privato	1	1.4	7	10.0	14	20.0	35	50.0	13	18.6	70	100.0
<b>Totale</b>	<b>10</b>	<b>0.9</b>	<b>65</b>	<b>6.2</b>	<b>220</b>	<b>20.9</b>	<b>617</b>	<b>58.5</b>	<b>143</b>	<b>13.6</b>	<b>1055</b>	<b>100.0</b>

## Il personale che si prende cura di lei cambia spesso?

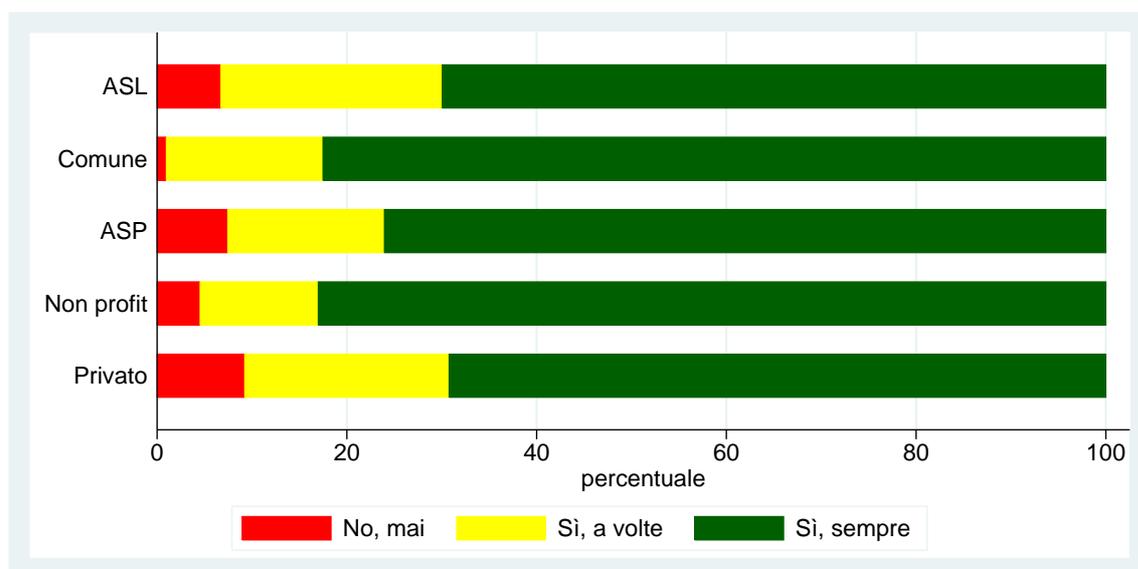


Tipologia di RSA	No, mai		Sì, a volte		Sì, sempre		Totale	
	N.	%	N.	%	N.	%	N.	%
ASL	99	41.1	118	49.0	24	10.0	241	100.0
Comune	49	42.6	57	49.6	9	7.8	115	100.0
ASP	115	34.3	173	51.6	47	14.0	335	100.0
Non profit	93	33.7	140	50.7	43	15.6	276	100.0
Privato	33	48.5	27	39.7	8	11.8	68	100.0
<b>Totale</b>	<b>389</b>	<b>37.6</b>	<b>515</b>	<b>49.8</b>	<b>131</b>	<b>12.7</b>	<b>1035</b>	<b>100.0</b>



## Rispetto della privacy

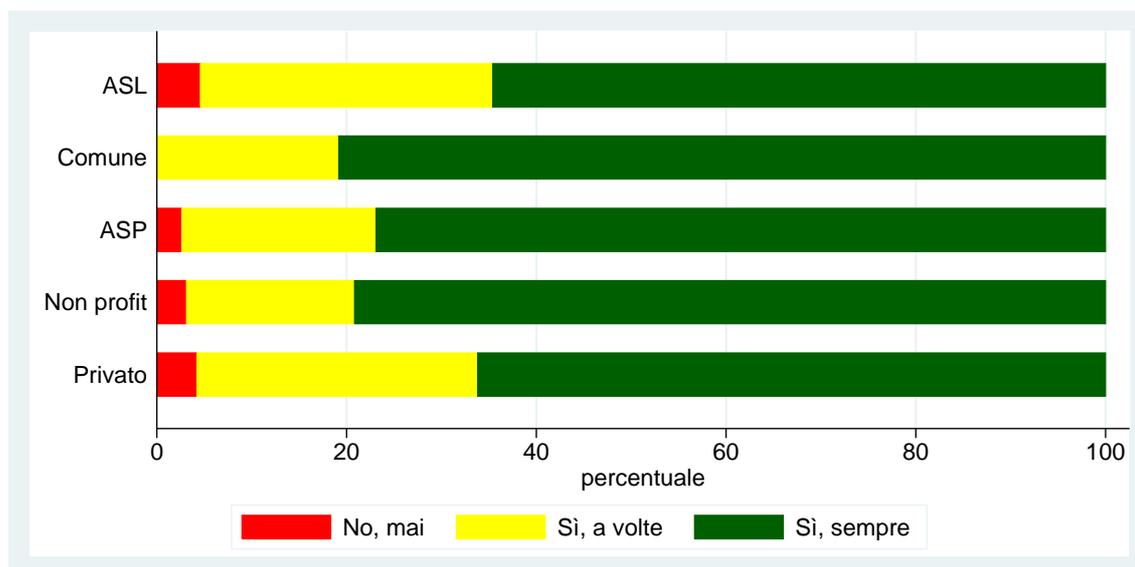
Quando l'aiutano a lavarsi ritiene che la sua intimità e riservatezza sia rispettata (viene chiusa la porta quando l'aiutano a farsi la doccia o il bagno o quando la cambiano se ne ha bisogno)?



Tipologia di RSA	No, mai		Sì, a volte		Sì, sempre		Totale	
	N.	%	N.	%	N.	%	N.	%
ASL	15	6.7	52	23.3	156	70.0	223	100.0
Comune	1	1.0	17	16.5	85	82.5	103	100.0
ASP	23	7.4	51	16.5	235	76.1	309	100.0
Non profit	12	4.5	33	12.5	220	83.0	265	100.0
Privato	6	9.2	14	21.5	45	69.2	65	100.0
<b>Totale</b>	<b>57</b>	<b>5.9</b>	<b>167</b>	<b>17.3</b>	<b>741</b>	<b>76.8</b>	<b>965</b>	<b>100.0</b>

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

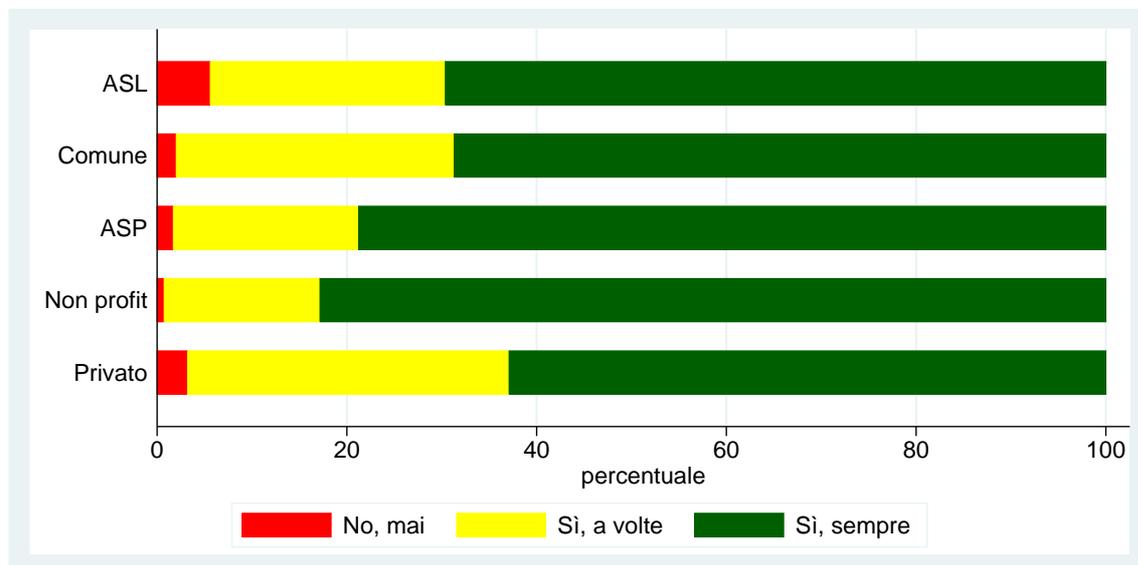
Quando vuole prendersi cura del suo aspetto fisico, può rivolgersi ad un parrucchiere, barbiere o estetista?



Tipologia di RSA	No, mai		Sì, a volte		Sì, sempre		Totale	
	N.	%	N.	%	N.	%	N.	%
ASL	11	4.6	74	30.8	155	64.6	240	100.0
Comune	0	0.0	23	19.2	97	80.8	120	100.0
ASP	9	2.6	70	20.5	263	76.9	342	100.0
Non profit	9	3.1	51	17.7	228	79.2	288	100.0
Privato	3	4.2	21	29.6	47	66.2	71	100.0
<b>Totale</b>	<b>32</b>	<b>3.0</b>	<b>239</b>	<b>22.5</b>	<b>790</b>	<b>74.5</b>	<b>1061</b>	<b>100.0</b>

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

Quando sente il bisogno di pregare o di dedicarsi alla sua religione, ha la possibilità di farlo?



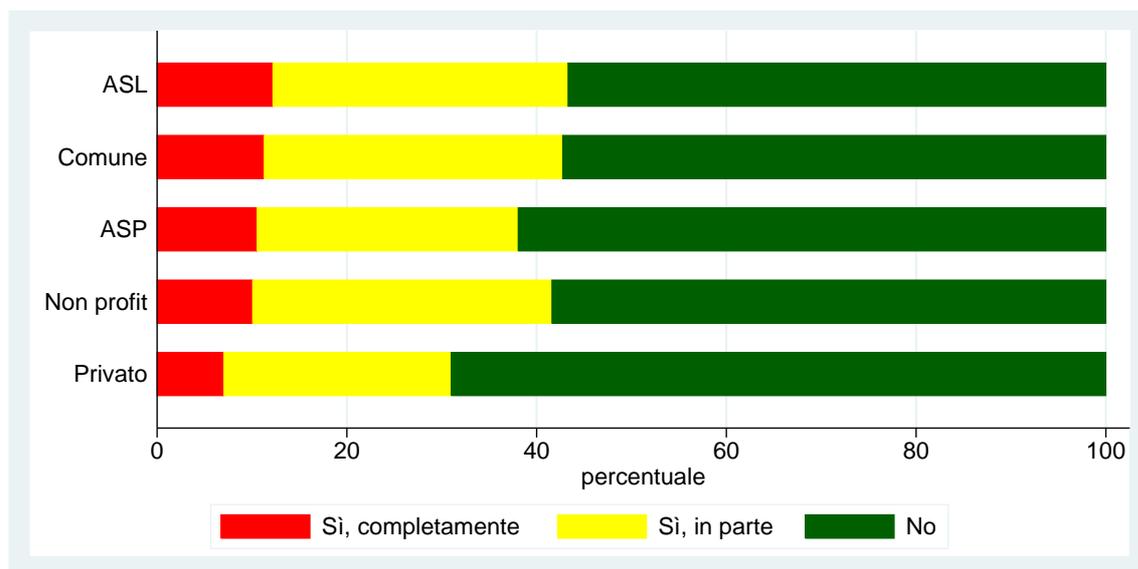
Tipologia di RSA	No, mai		Sì, a volte		Sì, sempre		Totale	
	N.	%	N.	%	N.	%	N.	%
ASL	12	5.6	53	24.8	149	69.6	214	100.0
Comune	2	2.0	29	29.3	68	68.7	99	100.0
ASP	5	1.7	57	19.5	230	78.8	292	100.0
Non profit	2	0.7	44	16.4	222	82.8	268	100.0
Privato	2	3.2	21	33.9	39	62.9	62	100.0
<b>Totale</b>	<b>23</b>	<b>2.5</b>	<b>204</b>	<b>21.8</b>	<b>708</b>	<b>75.7</b>	<b>935</b>	<b>100.0</b>

*Note:* nella tabella non sono riportati i valori delle risposte "Non pertinente", che costituiscono il 15,1% delle risposte complessivamente fornite dagli ospiti.



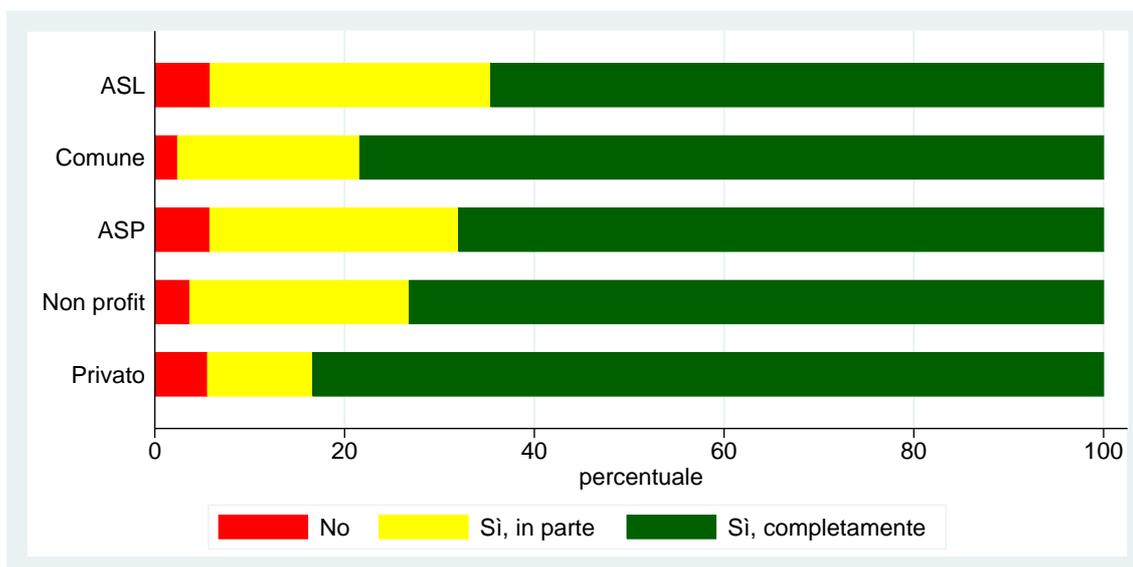
## Valutazione complessiva

Si sente solo qui?



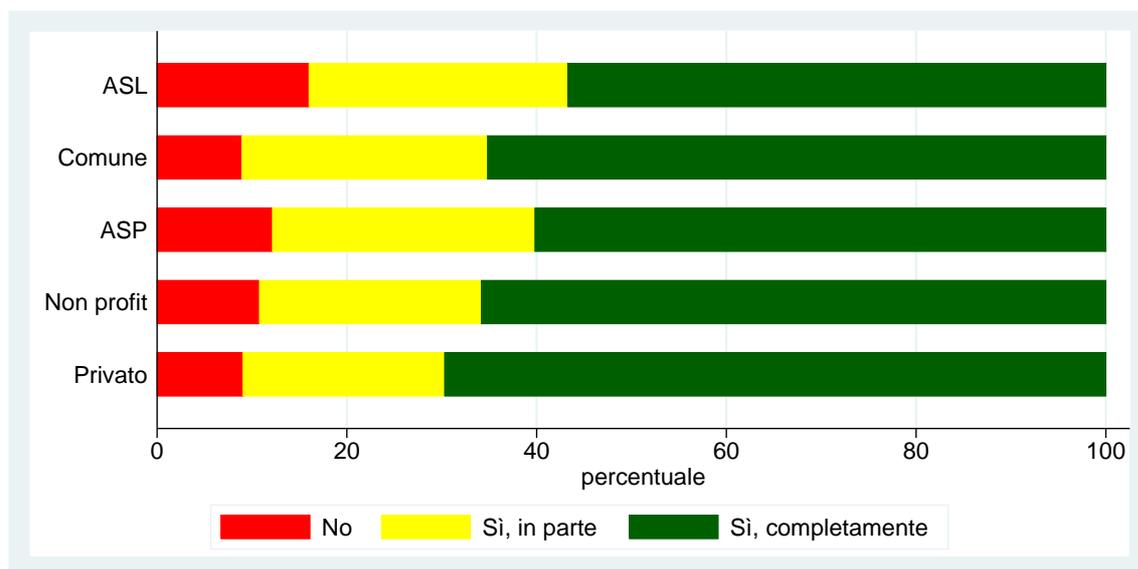
Tipologia di RSA	Sì, completamente		Sì, in parte		No		Totale	
	N.	%	N.	%	N.	%	N.	%
ASL	31	12.2	79	31.1	144	56.7	254	100.0
Comune	14	11.3	39	31.5	71	57.3	124	100.0
ASP	38	10.6	99	27.5	223	61.9	360	100.0
Non profit	30	10.1	94	31.5	174	58.4	298	100.0
Privato	5	7.0	17	23.9	49	69.0	71	100.0
<b>Totale</b>	<b>118</b>	<b>10.7</b>	<b>328</b>	<b>29.6</b>	<b>661</b>	<b>59.7</b>	<b>1107</b>	<b>100.0</b>

Si trova bene in questa struttura?



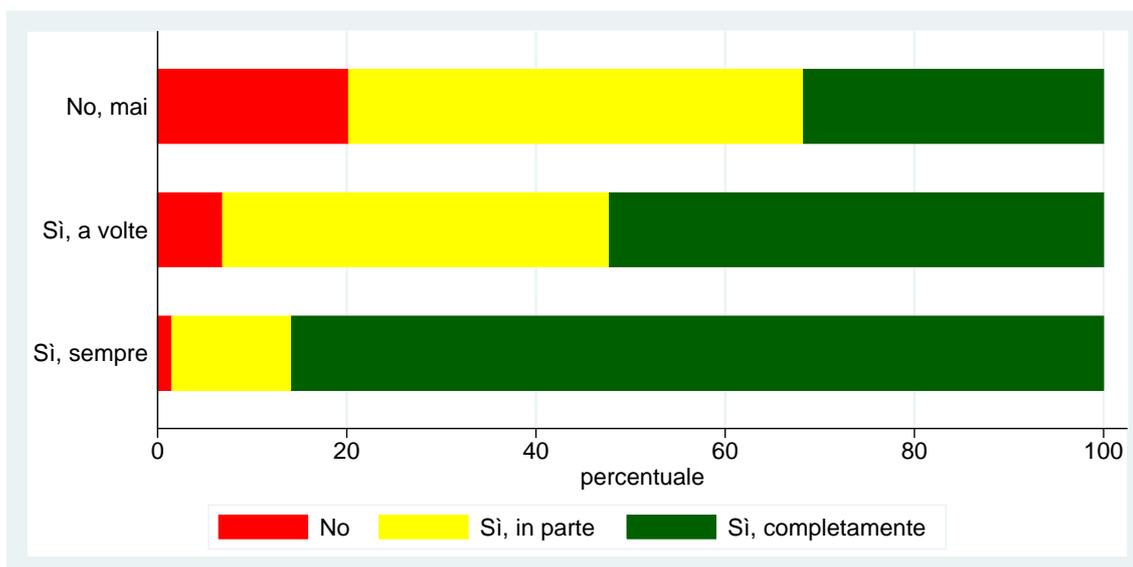
Tipologia di RSA	No		Si, in parte		Si, completamente		Totale	
	N.	%	N.	%	N.	%	N.	%
ASL	15	5.8	76	29.6	166	64.6	257	100.0
Comune	3	2.4	24	19.2	98	78.4	125	100.0
ASP	21	5.8	95	26.2	246	68.0	362	100.0
Non profit	11	3.7	69	23.2	218	73.2	298	100.0
Privato	4	5.6	8	11.1	60	83.3	72	100.0
<b>Totale</b>	<b>54</b>	<b>4.8</b>	<b>272</b>	<b>24.4</b>	<b>788</b>	<b>70.7</b>	<b>1114</b>	<b>100.0</b>

Consiglierebbe questa struttura ad amici e parenti?



Tipologia di RSA	No		Sì, in parte		Sì, completamente		Totale	
	N.	%	N.	%	N.	%	N.	%
ASL	37	16.0	63	27.3	131	56.7	231	100.0
Comune	10	8.9	29	25.9	73	65.2	112	100.0
ASP	40	12.2	91	27.7	198	60.2	329	100.0
Non profit	30	10.8	65	23.4	183	65.8	278	100.0
Privato	6	9.1	14	21.2	46	69.7	66	100.0
<b>Totale</b>	<b>123</b>	<b>12.1</b>	<b>262</b>	<b>25.8</b>	<b>631</b>	<b>62.1</b>	<b>1016</b>	<b>100.0</b>

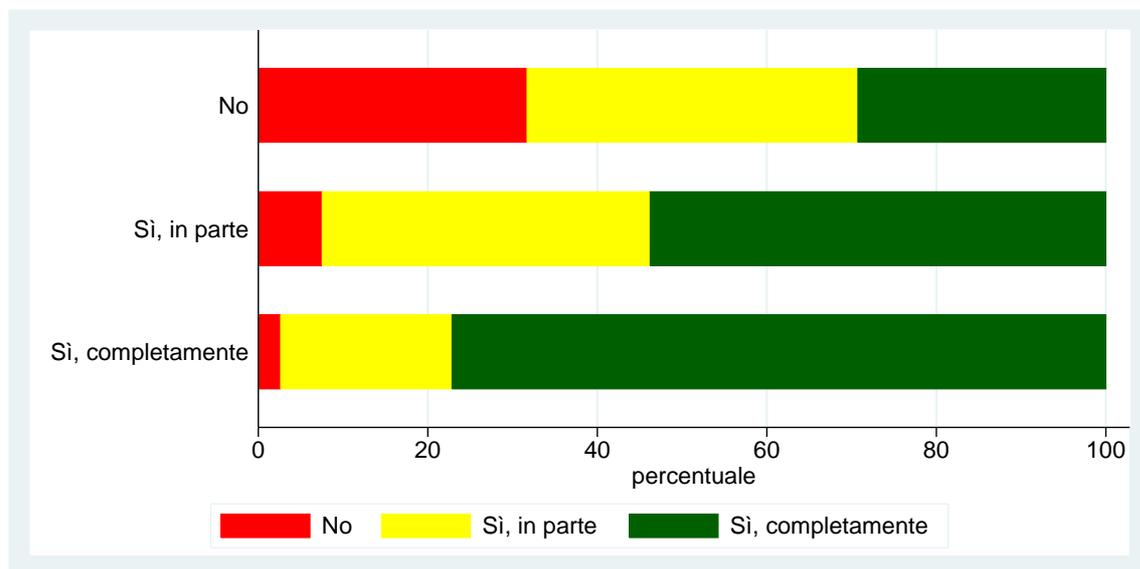
## Giudizio sulla bontà del cibo e valutazione complessiva



Note: in ordinata sono riportate le risposte alla domanda "Il cibo è buono?", in ascissa le risposte alla domanda "Si trova bene in questa struttura?"

Il Cibo è buono?	Si trova bene in questa struttura?							
	No		Sì, in parte		Sì, completamente		Totale	
	N.	%	N.	%	N.	%	N.	%
No, mai	21	20.2	50	48.1	33	31.7	104	100.0
Sì, a volte	23	6.9	137	40.9	175	52.2	335	100.0
Sì, sempre	10	1.5	85	12.7	575	85.8	670	100.0
<b>Totale</b>	<b>54</b>	<b>4.9</b>	<b>272</b>	<b>24.5</b>	<b>783</b>	<b>70.6</b>	<b>1109</b>	<b>100.0</b>

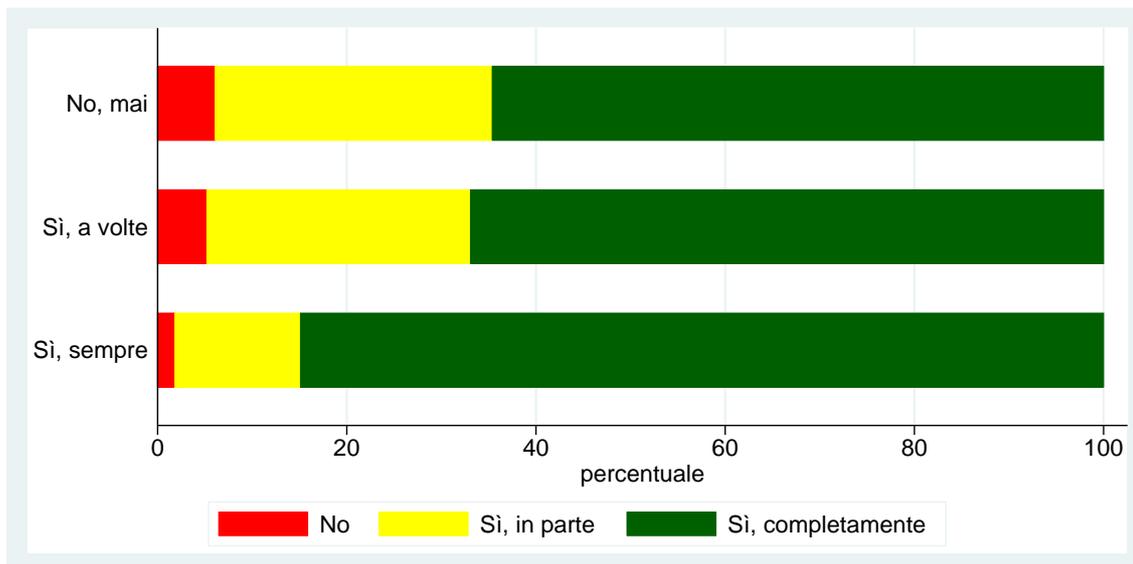
## Giudizio sulla pulizia dei vestiti e valutazione complessiva



Note: in ordinata sono riportate le risposte alla domanda "È soddisfatto della pulizia dei suoi vestiti?", in ascissa le risposte alla domanda "Si trova bene in questa struttura?"

È soddisfatto della pulizia dei suoi vestiti?	Si trova bene in questa struttura?							
	No		Sì, in parte		Sì, completamente		Totale	
	N.	%	N.	%	N.	%	N.	%
No	13	31.7	16	39.0	12	29.3	41	100.0
Sì, in parte	15	7.5	77	38.7	107	53.8	199	100.0
Sì, completamente	19	2.6	146	20.2	557	77.1	722	100.0
<b>Totale</b>	<b>47</b>	<b>4.9</b>	<b>239</b>	<b>24.8</b>	<b>676</b>	<b>70.3</b>	<b>962</b>	<b>100.0</b>

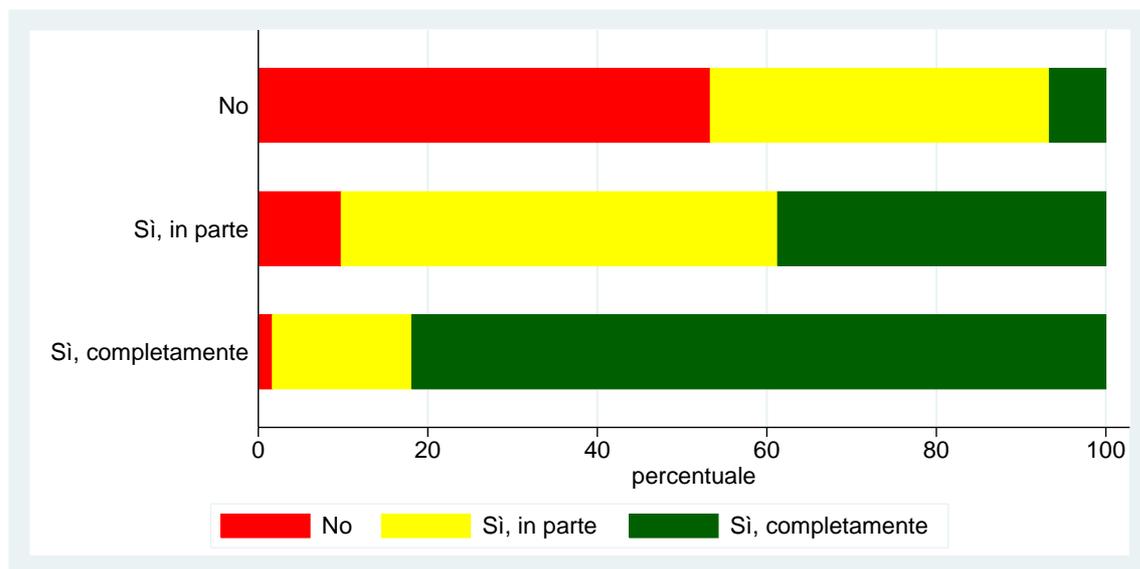
### Partecipazione alle attività ricreative organizzate dalla struttura e valutazione complessiva



Note: in ordinata sono riportate le risposte alla domanda “Partecipa alle attività ricreative organizzate dalla struttura (all’interno o fuori la struttura)?”, in ascissa le risposte alla domanda “Sì trova bene in questa struttura?”

Partecipa alle attività ricreative organizzate dalla struttura?	Sì trova bene in questa struttura?							
	No		Sì, in parte		Sì, completamente		Totale	
	N.	%	N.	%	N.	%	N.	%
No, mai	9	6.1	43	29.3	95	64.6	147	100.0
Sì, a volte	20	5.2	107	27.9	257	66.9	384	100.0
Sì, sempre	7	1.8	51	13.3	326	84.9	384	100.0
<b>Totale</b>	<b>36</b>	<b>3.9</b>	<b>201</b>	<b>22.0</b>	<b>678</b>	<b>74.1</b>	<b>915</b>	<b>100.0</b>

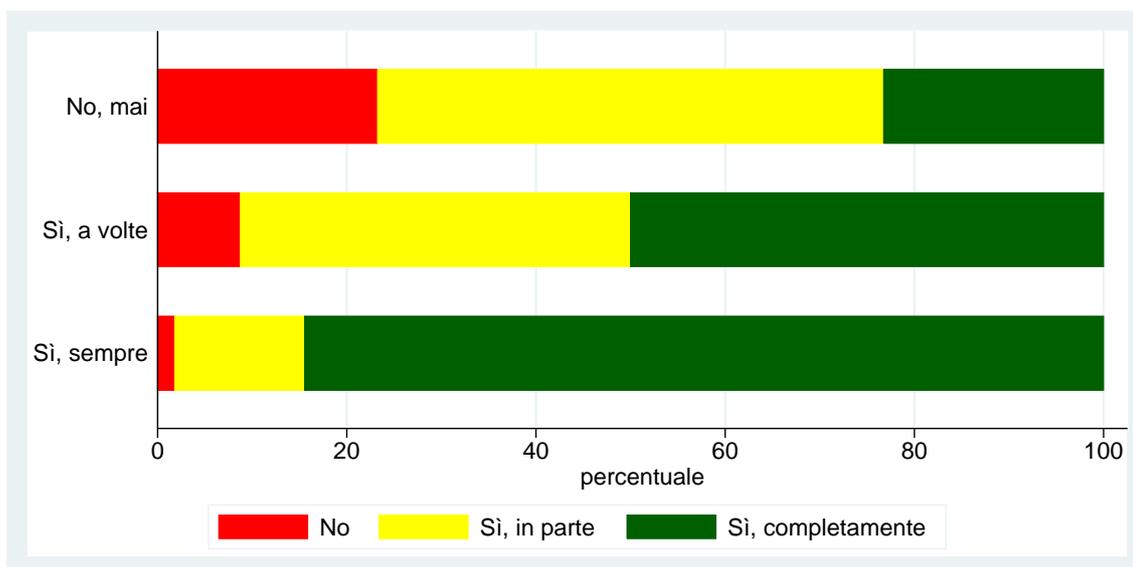
## Giudizio sulla gentilezza del personale e valutazione complessiva



Note: in ordinata sono riportate le risposte alla domanda "Il personale è gentile?", in ascissa le risposte alla domanda "Si trova bene in questa struttura?"

Il personale è gentile?	Si trova bene in questa struttura?							
	No		Si, in parte		Si, completamente		Totale	
	N.	%	N.	%	N.	%	N.	%
No	16	53.3	12	40.0	2	6.7	30	100.0
Si, in parte	23	9.8	121	51.5	91	38.7	235	100.0
Si, completamente	14	1.7	139	16.4	692	81.9	845	100.0
<b>Totale</b>	<b>53</b>	<b>4.8</b>	<b>272</b>	<b>24.5</b>	<b>785</b>	<b>70.7</b>	<b>1110</b>	<b>100.0</b>

### Giudizio sulla disponibilità all'ascolto da parte del personale e valutazione complessiva



Note: in ordinata sono riportate le risposte alla domanda "Quando vuole parlare con un operatore, c'è qualcuno disponibile ad ascoltarla?", in ascissa le risposte alla domanda "Si trova bene in questa struttura?"

Quando vuole parlare con un operatore, c'è qualcuno disponibile ad ascoltarla?	Si trova bene in questa struttura?							
	No		Si, in parte		Si, completamente		Totale	
	N.	%	N.	%	N.	%	N.	%
No, mai	10	23.3	23	53.5	10	23.3	43	100.0
Si, a volte	32	8.7	151	41.3	183	50.0	366	100.0
Si, sempre	12	1.8	91	13.7	560	84.5	663	100.0
<b>Totale</b>	<b>54</b>	<b>5.0</b>	<b>265</b>	<b>24.7</b>	<b>753</b>	<b>70.2</b>	<b>1072</b>	<b>100.0</b>

---

## Riferimenti bibliografici

- [1] N. G. Castle e J. C. Ferguson. What is nursing home quality and how is it measured? *The Gerontologist*, 2010.
- [2] Regione Umbria. Misurazione degli indicatori di esito dell'assistenza erogata nelle strutture residenziali per anziani non autosufficienti. *I quaderni dell'osservatorio*, 2007.
- [3] J. Sangl et al. The development of a CAHPS instrument for nursing home residents. *Journal of Aging and Social Policy*, 2007.
- [4] S. C. Chou et al. Measuring resident satisfaction in residential aged care. *The Gerontologist*, 2001.
- [5] S. Nuti (a cura di). *La valutazione della performance in sanità*. Il Mulino, Bologna, 2008.
- [6] C. Pichaud e I. Thureau. *Vivere con gli anziani. Protagonisti fino alla fine*. S. Paolo, Torino, 2000.

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](http://www.meslab.sssup.it)



ISBN cartaceo 978 -889853906-2

ISBN 978 -889853907-9

