



Il network dei servizi rivolti agli anziani

I DETERMINANTI DELLA PERCEZIONE DI SODDISFAZIONE DEI PARENTI NELLE RSA

A cura di

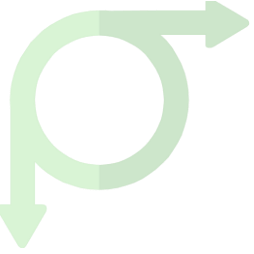
Antonio Sebastiano

Direttore Scientifico *SENIORnet*, LIUC Business School



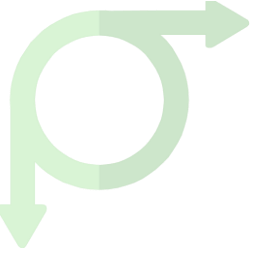
www.seniornet.it

Padova, 27 febbraio 2019



ALCUNE RIFLESSIONI INTRODUTTIVE

- ✓ Anche grazie all'avvento di internet e alla possibilità di **digitalizzare l'interazione con l'utente**, nel contesto odierno il settore dei servizi pone grande enfasi sulla valutazione della **customer experience** (Picazo-Vela et al., 2010).
- ✓ In diversi comparti del terziario e del terziario avanzato, le **opinioni degli utenti** costituiscono spesso una delle principali dimensioni attraverso cui sono valutate le **prestazioni dei lavoratori di prima linea** (Ifie, 2014).
- ✓ Molte organizzazioni oggi non si limitano solo al costante monitoraggio della soddisfazione della propria utenza, ma considerano attività fondamentali anche **incoraggiare il feedback e gestire l'eventuale dissenso** (Celuch, Robinson e Walsh, 2015).

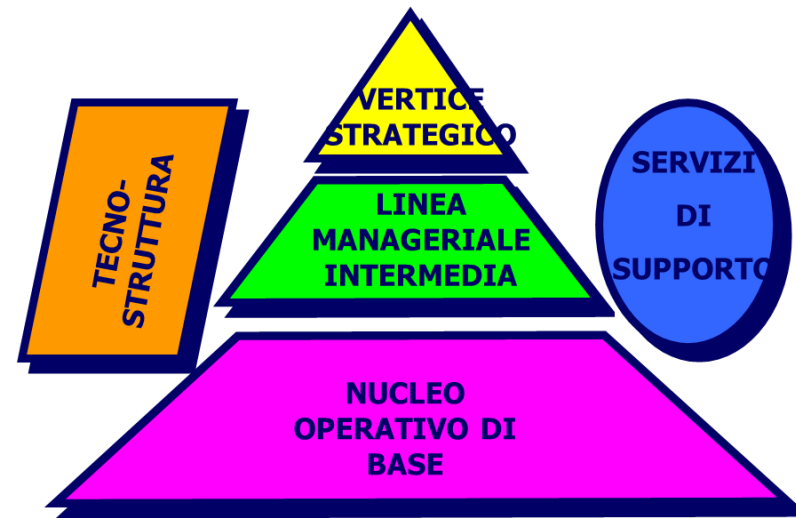


E NEI SERVIZI SOCIO-SANITARI?

- ✓ Customer satisfaction Vs. Qualità di Vita.
- ✓ Il numero dei rispondenti.
- ✓ Il ruolo dei parenti.
- ✓ Le asimmetrie informative (contenuto tecnico e contenuto funzionale delle prestazioni socio-sanitarie).


SERVIZI CORE O NO CORE?

- Secondo la classificazione proposta da Mintzberg (1983), nelle RSA i servizi alberghieri sono riconducibili ai **servizi di supporto**.
- I servizi di supporto servono al funzionamento del nucleo operativo di base e vengono tradizionalmente letti come servizi «*no core*».
- Poiché considerati non strategici e altamente **standardizzabili**, sono stati storicamente i primi ad essere oggetto di processi di *outsourcing*.





SERVIZI CORE O NO CORE?

- Considerare nelle RSA i servizi alberghieri come servizi *no core* è corretto dal punto di vista **teorico**, ma non sul piano **sostanziale**.
 - Contribuiscono con forza a determinare le **percezioni di qualità di ospiti e familiari**, essendo valutabili con molta più immediatezza rispetto ai servizi *core* (assistenza).
 - Incidono nel determinare la **qualità di vita degli ospiti** in RSA, soprattutto con **riferimento** alla ristorazione (Kane, 2004).
 - Occupano una posizione non secondaria sulla complessiva **struttura dei costi** della gestione caratteristica e sono oggetto di attenzione crescente da parte del **terzo pagante** (Regione).
- 



OBIETTIVI DELLO STUDIO

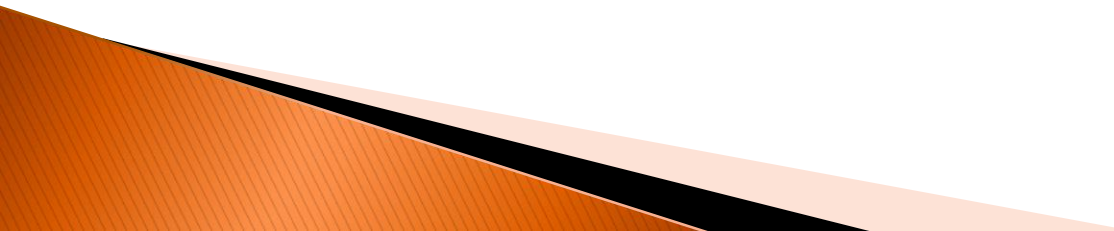
Assecondando un approccio esplorativo, lo studio mira a:

- ❖ verificare quanto la soddisfazione complessiva dei familiari sia determinata dalla valutazione dei servizi alberghieri;
- ❖ verificare se la qualità percepita dei servizi alberghieri sia in grado di mediare e/o moderare la relazione che intercorre tra la soddisfazione relativa ai servizi socio-assistenziali (i) e sanitari (ii), e la soddisfazione totale.



IL CAMPIONE

Indagine SENIORnet sulla soddisfazione dei familiari (2017):

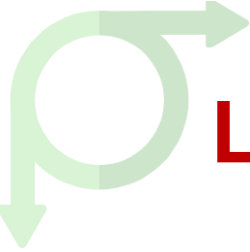
- **22** CdS
 - **2.809** posti letto;
 - **1.160** questionari validi;
 - tasso medio di redemption: **53%**.
- 



LE VARIABILI

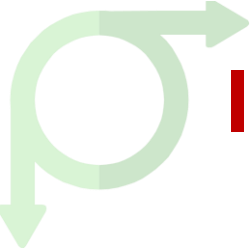
VARIABILI	N	Media	Std. Dev.
SODDISFAZIONE TOTALE (1 ITEM)	1.114	4,24	0,78
SERVIZI ALBERGHIERI (7 ITEM)	1.158	4,15	0,67
SERVIZI SOCIO-ASSISTENZIALI (4 ITEM)	1.158	4,38	0,69
SERVIZI SANITARI (3 ITEM)	1.149	4,25	0,80

L'analisi fattoriale condotta sulle singole variabili ha sempre dato esito positivo, confermando in prima istanza la bontà dei costrutti impiegati per la misurazione delle suddette variabili indipendenti. In altri termini, gli item della medesima variabile hanno sempre saturato lo stesso ed unico fattore. Il reliability test condotto sui fattori così identificati ha restituito sempre un livello più che soddisfacente di affidabilità interna ($\alpha \geq 0,7$)



LE IPOTESI DEL MODELLO DI RICERCA

1. le relazioni tra i servizi socio-assistenziali (i) e i servizi sanitari (ii) e la soddisfazione totale saranno parzialmente o totalmente mediate dalla percezione sui servizi alberghieri, ovvero:
 - a) i servizi socio-assistenziali saranno positivamente correlati ai servizi alberghieri;
 - b) i servizi sanitari saranno positivamente correlati ai servizi alberghieri;
 - c) i servizi alberghieri saranno positivamente correlati alla soddisfazione totale;
 - d) ci sarà una relazione positiva diretta tra i servizi socio-assistenziali e la soddisfazione totale e tra i servizi sanitari e la soddisfazione totale al di là delle rispettive relazioni mediate dai servizi alberghieri;
2. i servizi alberghieri modereranno la relazione tra i servizi socio-assistenziali e la soddisfazione totale, che risulterà superiore in presenza di valutazioni maggiormente positive sui servizi alberghieri;
3. i servizi alberghieri modereranno la relazione tra i servizi socio sanitari e la soddisfazione totale, che risulterà superiore in presenza di valutazioni maggiormente positive sui servizi alberghieri.

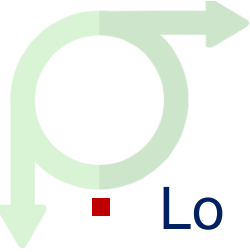


I RISULTATI DEL MODELLO DI RICERCA

	Modello 1	Modello 2	Modello 3	Modello 4
	Coeff.	Coeff.	Coeff.	Coeff.
Età Rispondente	.01	-.01	-.04*	-.04*
Durata Ricovero	-.08**	-.02	-.03	-.03
Frequenza Visite	-.15***	-.02	-.06**	-.06**
Servizi Socio-Assistenziali		.59***	.32***	.30***
Servizi Sanitari		.23***	.20***	.22***
Servizi Alberghieri			.33***	.33***
Alberghieri*Socio-Assistenziali				-.07
Alberghieri*Sanitari				.07*
Adjusted R ²	.02***	.59***	.60***	.61***

Note: i valori si riferiscono tutti a coefficienti beta standardizzati; *** p < 0.001; ** p < 0.01; * p < 0.05.

Per testare le ipotesi di parziale o piena mediazione, è stata condotta prima una regressione (modello 1) delle sole variabili di controllo sulla variabile dipendente (“soddisfazione totale”), poi una regressione (modello 2) delle variabili indipendenti (“servizi socio-assistenziali” e “servizi sanitari”) sulla variabile mediatrice (“servizi alberghieri”), seguita da un’ulteriore regressione (modello 3) delle variabili indipendenti (“servizi socio-assistenziali” e “servizi sanitari”) e della variabile mediatrice (“servizi alberghieri”) sulla variabile dipendente (“soddisfazione totale”). Le ipotesi di moderazione sono testate nel modello 4.



CONSIDERAZIONI CONCLUSIVE

- Lo studio conferma l'importanza cruciale che i servizi alberghieri giocano nel determinare la percezione di complessiva soddisfazione dei parenti, la cui valutazione sui servizi socio-assistenziali e sanitari è parzialmente mediata da quella attribuita ai servizi alberghieri.
- I risultati suggeriscono ai gestori di RSA che, fatta salva l'importanza che i servizi socio-assistenziali e sanitari giocano nel favorire il mantenimento delle capacità fisiche, cognitive e sociali degli ospiti, il luogo fisico di accoglienza e le sue caratteristiche possono contribuire a una soddisfazione maggiore degli uni e degli altri da parte dei familiari.
- Le azioni di miglioramento dovrebbero essere condotte in modo da produrre effetti congiunti su tutte e tre le macro dimensioni indagate.