

INDAGINE DI SODDISFAZIONE DEI FAMILIARI RISULTATI 2024

Ente: **Casa Gino e Pierina Marani - I.P.A.B.**

Centro di Servizi: **Centro Diurno - Sede di Paese**

Settembre 2024

SOMMARIO

1. INFORMAZIONI SULLA RILEVAZIONE	3
2. CARATTERIZZAZIONE DEI RISPONDENTI	4
3. SODDISFAZIONE DELLE COMPONENTI DI QUALITÀ INDAGATE	5
4. IMPORTANZA ATTRIBUITA ALLE COMPONENTI DI QUALITÀ	7
5. SODDISFAZIONE COMPLESSIVA	8
6. COMMENTI	9

1. INFORMAZIONI SULLA RILEVAZIONE

n. questionari completati: **7**

Tasso di collaborazione: -

Periodo di rilevazione: dal 03/06/24 al 31/07/24

Metodologia di somministrazione:	Questionario auto-compilato cartaceo
Modalità di somministrazione del questionario:	Ai familiari degli ospiti è stato consegnato a mano da parte di un operatore oppure è stato inviato per posta ordinaria
Modalità di raccolta dei questionari compilati:	La raccolta dei questionari è stata fatta con consegna in segreteria o tramite box/contenitore in struttura

2. CARATTERIZZAZIONE DEI RISPONDENTI

Figura 1. Età della persona rispondente:

	n	%
meno di 50 anni	0	0,0
da 51 a 65 anni	5	83,3
da 66 a 75 anni	1	16,7
oltre i 75 anni	0	0,0
Totale	6	100,0

Figura 2. Da quanto tempo il Suo familiare è ricoverato in questa struttura?

	n	%
meno di sei mesi	1	16,7
da sei mesi a due anni	4	66,7
più di due anni	1	16,7
Totale	6	100,0

Figura 3. Quanti giorni a settimana frequenta la struttura il suo familiare?

	n	%
6-7 giorni alla settimana	0	0,0
da 3 a 5 giorni alla settimana	6	100,0
1-2 giorni alla settimana	0	0,0
Totale	6	100,0

Figura 4. Quante volte ha contattato (es. telefonata, videochiamata,...) il suo familiare?

	n	%
tutti i giorni o quasi	2	33,3
1/2 volte alla settimana	0	0,0
almeno 2 volte al mese	0	0,0
1 volta al mese	1	16,7
meno di una volta al mese	3	50,0
mai	0	0,0
Totale	6	100,0

3. SODDISFAZIONE DELLE COMPONENTI DI QUALITÀ INDAGATE

Nelle tabelle che seguono sono riportati i principali risultati relativi ai soli familiari degli ospiti in centro diurno.

Per le variabili numeriche la scala di valutazione utilizzata è da 1 a 5 in cui 1 corrisponde a 'per nulla' e 5 a 'del tutto'.

Figura 5. Livello di soddisfazione per le componenti di qualità

	media	dev.std.	min	max	% giudizi negativi	% non valutabile	% non pertinente / non usufruito	N
1. Il servizio di trasporto offerto è compatibile con le Sue esigenze (orari, tempi di percorrenza, ...)?	5,0	0,0	5	5	0,0	0,0	28,6	7
Servizio di trasporto	5,0	0,0	5	5	0,0	0,0	28,6	7
2. I pasti forniti al Suo familiare sono buoni (es. le pietanze sono buone, il cibo cucinato bene, ...)?	4,0	0,8	3	5	0,0	42,9	0,0	7
Servizio di ristorazione	4,0	0,8	3	5	0,0	42,9	0,0	7
3. La temperatura negli ambienti di questa struttura (camera, spazi comuni, sala da pranzo, ...) è adeguata alle diverse stagioni?	4,6	0,9	3	5	0,0	16,7	0,0	6
4. La qualità dell'aria (es. odore, areazione, ...) nella struttura è adeguata?	3,8	1,6	1	5	14,3	28,6	0,0	7
5. Gli ambienti sono puliti e curati (i mobili sono ben spolverati, i bagni sono sempre puliti, le stanze hanno pavimenti e pareti in ordine, ..)?	4,3	0,8	3	5	0,0	14,3	0,0	7
Gestione e comfort degli spazi interni	4,3	1,0	2	5	14,3	14,3	0,0	7
6. Il Servizio è flessibile in caso abbia necessità di chiedere variazioni rispetto ai giorni di presenza?	4,9	0,4	4	5	0,0	0,0	0,0	7
7. L'orario di apertura degli uffici della struttura è compatibile con i Suoi orari?	4,3	0,8	3	5	0,0	14,3	0,0	7
Facilità di accesso e contatto con la struttura	4,6	0,4	4	5	0,0	0,0	0,0	7
8. La struttura è vivace (es. si respira un clima sereno, si realizzano feste, attività di socializzazione, ...)?	4,7	0,5	4	5	0,0	14,3	0,0	7
Animazione della struttura	4,7	0,5	4	5	0,0	14,3	0,0	7
9. Il servizio sociale (accoglienza, informazioni, pratiche, ...) offerto dalla struttura è adeguato?	4,3	0,5	4	5	0,0	0,0	0,0	7
Servizi sociali	4,3	0,5	4	5	0,0	0,0	0,0	7
10. E' contento/a delle cure di base (igiene, aiuto nella somministrazione di cibo, vestirsi) prestate al Suo familiare?	4,3	0,5	4	5	0,0	14,3	28,6	7
13. La privacy e la dignità del Suo familiare sono rispettate nei processi di cura?	4,8	0,4	4	5	0,0	28,6	0,0	7
Processi assistenziali di cura	4,6	0,5	4	5	0,0	14,3	0,0	7

	media	dev.std.	min	max	% giudizi negativi	% non valutabile	% non pertinente / non usufruito	N
11. E' contento/a delle cure infermieristiche prestate al Suo familiare?	4,3	0,6	4	5	0,0	0,0	57,1	7
12. E' contento/a dei processi riabilitativi (fisioterapista, logopedista, ...) prestatati al Suo familiare?	4,3	1,2	3	5	0,0	0,0	57,1	7
Servizi sanitari	4,3	0,8	4	5	0,0	0,0	57,1	7
14. Il personale è attento ai gusti, alle preferenze e alle abitudini degli ospiti?	4,3	0,5	4	5	0,0	14,3	0,0	7
15. Il personale si rivolge a Lei e al Suo familiare in modo cortese e rispettoso?	4,9	0,4	4	5	0,0	0,0	0,0	7
Personale: attenzione, disponibilità e gentilezza	4,6	0,2	5	5	0,0	0,0	0,0	7
16. È facile contattare, incontrare o comunicare con i referenti dei vari servizi?	3,6	0,8	3	5	0,0	0,0	0,0	7
17. E' coinvolto come vorrebbe nelle decisioni che riguardano la cura del Suo familiare?	3,9	1,1	2	5	14,3	0,0	0,0	7
Informazioni e coinvolgimento della famiglia	3,7	0,8	2	5	14,3	0,0	0,0	7

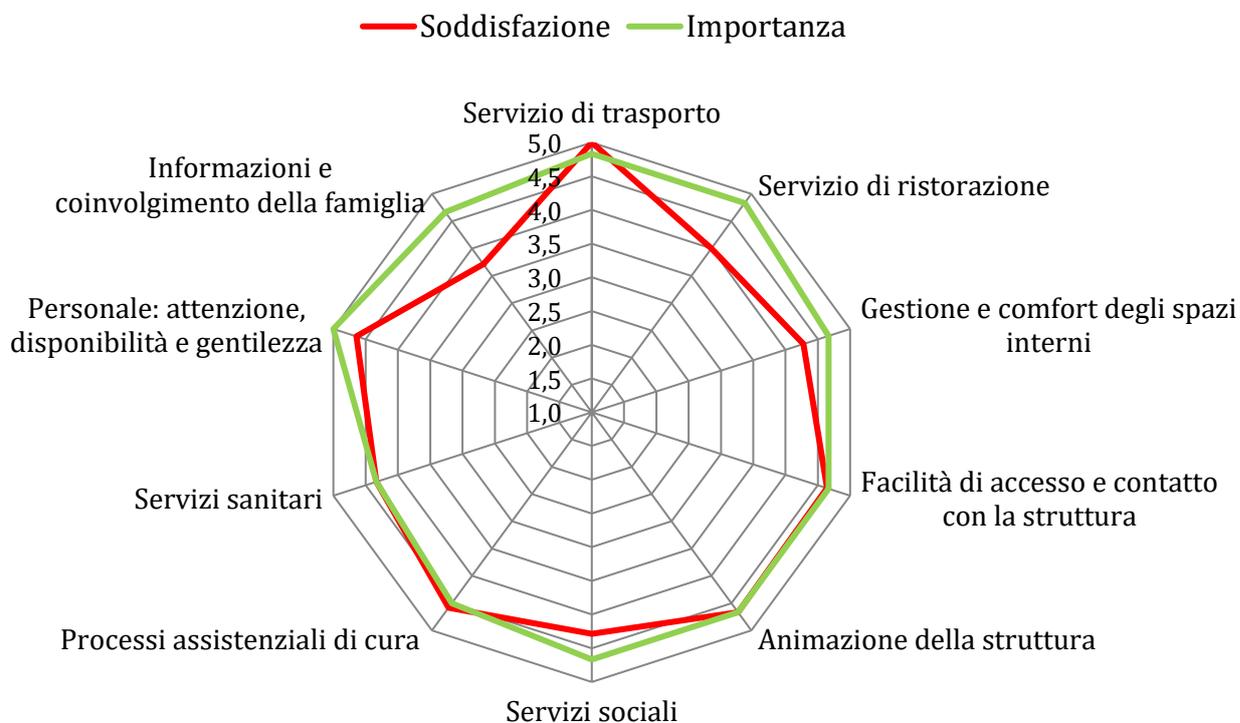
4. IMPORTANZA ATTRIBUITA ALLE COMPONENTI DI QUALITÀ

La scala di valutazione utilizzata per esprimere il proprio giudizio di importanza va da 1 a 5 in cui 1 corrisponde a 'per niente' e 5 a 'molto'.

Figura 6. Importanza delle componenti di qualità per il Centro Diurno

	media	dev.std.	min	max	N
Servizio di trasporto	4,8	0,4	4	5	6
Servizio di ristorazione	4,8	0,4	4	5	6
Gestione e comfort degli spazi interni	4,7	0,5	4	5	6
Facilità di accesso e contatto con la struttura	4,7	0,5	4	5	6
Animazione della struttura	4,7	0,5	4	5	6
Servizi sociali	4,7	0,5	4	5	6
Processi assistenziali di cura	4,5	0,8	3	5	6
Servizi sanitari	4,3	0,5	4	5	6
Personale: attenzione, disponibilità e gentilezza	5,0	0,0	5	5	6
Informazioni e coinvolgimento della famiglia	4,7	0,5	4	5	6

Figura 7 Confronto tra importanza e soddisfazione delle componenti di qualità nel Centro Diurno



5. SODDISFAZIONE COMPLESSIVA

Ricordiamo che per le variabili numeriche la scala di valutazione utilizzata è da 1 a 5 in cui 1 corrisponde a 'per nulla' e 5 a 'del tutto'

Figura 8. Distribuzione di frequenza delle risposte alla domanda per il Centro Diurno "Consiglierebbe ad altri questa struttura assistenziale?"

	n	%
si	6	100,0
no	0	0,0
non so	0	0,0
totale	6	100,0

Figura 9. Soddisfazione complessiva

	media	dev.std.	min	max	% giudizi negativi	N
18. Ritieni che il Suo familiare sia in buone mani?	4,7	0,5	4	5	0,0	7
19. Secondo Lei la retta pagata per il Suo familiare è adeguata in relazione al servizio offerto dalla struttura?	4,4	0,8	3	5	0,0	7
21. Quanto si ritiene soddisfatto, globalmente, del livello del servizio fornito da questa struttura?	4,2	0,8	3	5	0,0	6
23. Secondo Lei, il servizio offerto da questa struttura incide positivamente sulla qualità di vita del Suo familiare?	4,5	0,5	4	5	0,0	6

6. COMMENTI

Nel presente capitolo sono riportate le trascrizioni integrali dei commenti riportati in corrispondenza delle tre domande a risposta aperta previste nel questionario, successivamente raggruppate in macro-categorie:

- a. Aspetti del servizio da migliorare
- b. Aspetti del servizio particolarmente positivi
- c. Azioni da realizzare per migliorare il servizio.

A fianco al titolo è indicato il numero di familiari che hanno fornito una risposta alla specifica domanda.

- Aspetti del servizio **particolarmente positivi** (numero rispondenti=2; 28,6% del totale)

- Servizio trasporto:
 - *Cordialità degli addetti al servizio con gli ospiti*
 - *Puntualità, gentilezza*
- Servizio ristorazione:
 - -
- Ambiente e gestione degli spazi:
 - -
- Facilità di accesso e contatto con la struttura:
 - -
- Animazione:
 - *Attività molto valide*
- Processi assistenziali
 - -
- Servizi sanitari:
 - -
- Servizi sociali:
 - -
- Personale:
 - *Personale sempre molto gentile*
- Informazioni e coinvolgimento della famiglia:
 - -

- Aspetti del servizio da **migliorare** (numero rispondenti=1; 14,3% del totale)

- Servizio trasporto:
 - -
- Servizio ristorazione:
 - *Qualità dei cibi offerti non sempre soddisfacente*
- Ambiente e gestione degli spazi:
 - -
- Facilità di accesso e contatto con la struttura:
 - *A volte l'ingresso è un po' intasato*
- Animazione:
 - -

- Processi assistenziali:
 - -
- Servizi sanitari:
 - -
- Servizi sociali:
 - -
- Personale:
 - -
- Informazioni e coinvolgimento della famiglia:
 - -

- **Azioni da realizzare per migliorare il servizio** (numero rispondenti=3; 42,9% del totale)

- Servizio trasporto:
 - *Dare possibilità ai residenti fuori del comune di Paese*
- Servizio ristorazione:
 - *Comunicare ai familiari il menù settimanale, magari via mail*
- Ambiente e gestione degli spazi:
 - -
- Facilità di accesso e contatto con la struttura:
 - *Allargare l'area davanti all'ingresso*
 - *Comunicazione periodica (mensile/trimestrale) da parte degli operatori di come sta andando l'ospite*
 - *Garantire presenza di personale al momento di arrivo in struttura*
- Animazione:
 - *Comunicare ai familiari le proposte in programma. So che ci sono uscite o feste dove il mio familiare non partecipa: se avessi saputo avrei preso ferie e avrei potuto accompagnarlo*
- Processi assistenziali:
 - -
- Servizi sanitari:
 - -
- Servizi sociali:
 - -
- Personale
 - -
- Informazioni e coinvolgimento della famiglia:
 - *Vorrei sapere se il mio familiare mangia volentieri, si relaziona con altri e partecipa alle attività oppure se passa la giornata dormendo*

Main partner:

