

INDAGINE DI SODDISFAZIONE DEI FAMILIARI

RISULTATI 2024

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

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

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: **11**

Tasso di collaborazione: **47,8%**

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	8	80,0
da 66 a 75 anni	1	10,0
oltre i 75 anni	1	10,0
Totale	10	100,0

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

	n	%
meno di sei mesi	2	20,0
da sei mesi a due anni	8	80,0
più di due anni	0	0,0
Totale	10	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	10	100,0
1-2 giorni alla settimana	0	0,0
Totale	10	100,0

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

	n	%
tutti i giorni o quasi	6	60,0
1/2 volte alla settimana	1	10,0
almeno 2 volte al mese	2	20,0
1 volta al mese	0	0,0
meno di una volta al mese	0	0,0
mai	1	10,0
Totale	10	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	54,5	11
Servizio di trasporto	5,0	0,0	5	5	0,0	0,0	54,5	11
2. I pasti forniti al Suo familiare sono buoni (es. le pietanze sono buone, il cibo cucinato bene, ...)?	4,5	0,5	4	5	0,0	9,1	0,0	11
Servizio di ristorazione	4,5	0,5	4	5	0,0	9,1	0,0	11
3. La temperatura negli ambienti di questa struttura (camera, spazi comuni, sala da pranzo, ...) è adeguata alle diverse stagioni?	4,8	0,4	4	5	0,0	9,1	0,0	11
4. La qualità dell'aria (es. odore, areazione, ...) nella struttura è adeguata?	4,3	0,9	2	5	9,1	9,1	0,0	11
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, ..)?	4,4	0,8	3	5	0,0	0,0	0,0	11
Gestione e comfort degli spazi interni	4,5	0,6	4	5	0,0	9,1	0,0	11
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	20,0	0,0	10
7. L'orario di apertura degli uffici della struttura è compatibile con i Suoi orari?	4,7	0,6	3	5	0,0	0,0	0,0	11
Facilità di accesso e contatto con la struttura	4,8	0,5	4	5	0,0	0,0	0,0	11
8. La struttura è vivace (es. si respira un clima sereno, si realizzano feste, attività di socializzazione, ...)?	4,5	0,7	3	5	0,0	0,0	0,0	11
Animazione della struttura	4,5	0,7	3	5	0,0	0,0	0,0	11
9. Il servizio sociale (accoglienza, informazioni, pratiche, ...) offerto dalla struttura è adeguato?	4,9	0,3	4	5	0,0	0,0	0,0	10
Servizi sociali	4,9	0,3	4	5	0,0	0,0	0,0	10
10. E' contento/a delle cure di base (igiene, aiuto nella somministrazione di cibo, vestirsi) prestate al Suo familiare?	4,4	0,7	3	5	0,0	9,1	18,2	11
13. La privacy e la dignità del Suo familiare sono rispettate nei processi di cura?	4,9	0,4	4	5	0,0	30,0	0,0	10
Processi assistenziali di cura	4,6	0,4	4	5	0,0	18,2	0,0	11

	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?	4,4	0,7	3	5	0,0	0,0	27,3	11
12. E' contento/a dei processi riabilitativi (fisioterapista, logopedista, ...) prestati al Suo familiare?	4,2	1,3	2	5	9,1	0,0	54,5	11
Servizi sanitari	4,4	0,6	4	5	0,0	0,0	27,3	11
14. Il personale è attento ai gusti, alle preferenze e alle abitudini degli ospiti?	4,2	0,8	3	5	0,0	9,1	0,0	11
15. Il personale si rivolge a Lei e al Suo familiare in modo cortese e rispettoso?	4,8	0,4	4	5	0,0	0,0	0,0	11
Personale: attenzione, disponibilità e gentilezza	4,5	0,5	4	5	0,0	0,0	0,0	11
16. È facile contattare, incontrare o comunicare con i referenti dei vari servizi?	4,6	0,5	4	5	0,0	0,0	0,0	10
17. E' coinvolto come vorrebbe nelle decisioni che riguardano la cura del Suo familiare?	4,5	0,7	3	5	0,0	0,0	0,0	11
Informazioni e coinvolgimento della famiglia	4,6	0,5	4	5	0,0	0,0	0,0	11

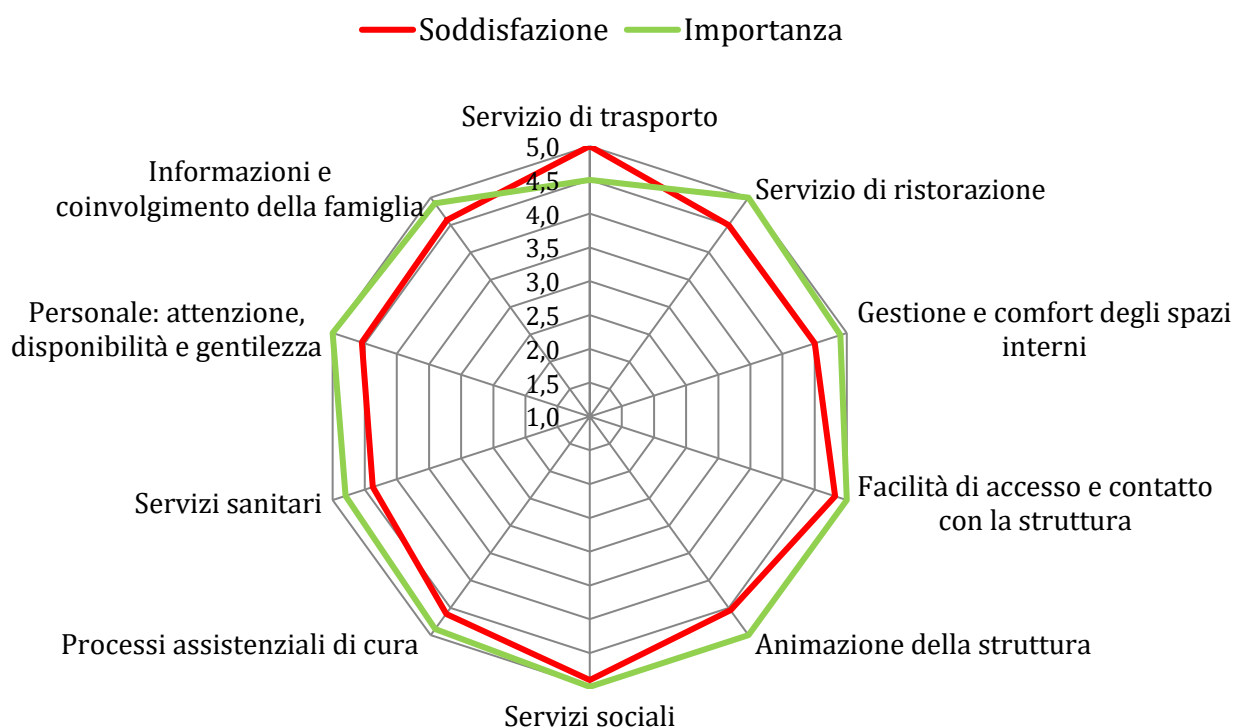
4. IMPORTANZA ATTRIBUITA ALLE COMPONENTI DI QUALITÀ

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	4,5	1,3	1	5	10
Servizio di ristorazione	5,0	0,0	5	5	10
Gestione e comfort degli spazi interni	4,9	0,3	4	5	10
Facilità di accesso e contatto con la struttura	5,0	0,0	5	5	10
Animazione della struttura	5,0	0,0	5	5	10
Servizi sociali	5,0	0,0	5	5	9
Processi assistenziali di cura	4,9	0,3	4	5	9
Servizi sanitari	4,8	0,4	4	5	10
Personale: attenzione, disponibilità e gentilezza	5,0	0,0	5	5	10
Informazioni e coinvolgimento della famiglia	4,9	0,3	4	5	10

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	9	90,0
no	0	0,0
non so	1	10,0
totale	10	100,0

Figura 9. Soddisfazione complessiva

	media	dev.std.	min	max	% giudizi negativi	N
18. Ritene che il Suo familiare sia in buone mani?	4,6	0,5	4	5	0,0	11
19. Secondo Lei la retta pagata per il Suo familiare è adeguata in relazione al servizio offerto dalla struttura?	4,4	0,7	3	5	0,0	11
21. Quanto si ritiene soddisfatto, globalmente, del livello del servizio fornito da questa struttura?	4,4	0,5	4	5	0,0	9
23. Secondo Lei, il servizio offerto da questa struttura incide positivamente sulla qualità di vita del Suo familiare?	4,5	0,7	3	5	0,0	10

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=3; 27,3% del totale)

- Servizio trasporto:
 - o *La puntualità e gentilezza dell'autista*
 - o *Trasportatori molto gentili e disponibili*
- Servizio ristorazione:
 - o *Varietà delle pietanze*
 - o *Varietà di cibo*
- Ambiente e gestione degli spazi:
 - o *Ambiente accogliente, con la possibilità di rilassarsi e vedere la televisione.*
- Facilità di accesso e contatto con la struttura:
 - o *Orari compatibili con i miei*
- Animazione:
 - o *Canto, ginnastica in gruppo, lezioni scolastiche, tombola*
 - o *Gli ospiti vengono coinvolti positivamente*
 - o *Sempre vivace e scandita da tempistiche stagionali*
- Processi assistenziali
 - o -
- Servizi sanitari:
 - o *Personale sempre disponibile*
- Servizi sociali:
 - o -
- Personale:
 - o *Personale particolarmente disponibile e gentile*
 - o *Personale sempre gentile e disponibile*
- Informazioni e coinvolgimento della famiglia:
 - o *Famiglia informata adeguatamente sui problemi del familiare*

- Aspetti del servizio da **migliorare** (numero rispondenti=2; 18,2% del totale)

- Servizio trasporto:
 - o *Orari del mattino*
- Servizio ristorazione:
 - o *Pasti erogati in porzioni insufficienti compreso il pane e la motivazione che viene è perché mancante*

- *Porzioni somministrate in quantità insufficiente, pane molto spesso non erogato con la motivazione che è mancante.*
- Ambiente e gestione degli spazi:
 - -
- Facilità di accesso e contatto con la struttura:
 - -
- Animazione:
 - -
- Processi assistenziali:
 - -
- Servizi sanitari:
 - -
- Servizi sociali:
 - -
- Personale:
 - *Esiguo numero di personale si auspica un atteggiamento più disponibile e gentile*
 - *Minima percentuale di personale che sia gentile e disponibile.*
- Informazioni e coinvolgimento della famiglia:
 - -

- **Azioni da realizzare per migliorare il servizio** (numero rispondenti=3; 27,3% del totale)

- Servizio trasporto:
 - -
- Servizio ristorazione:
 - *Poter avere info sul menù mensile*
- Ambiente e gestione degli spazi:
 - *Poter usufruire degli spazi esterni, del giardino*
- Facilità di accesso e contatto con la struttura:
 - -
- Animazione:
 - *Aumentare l'intrattenimento per gli ospiti con iniziative che li coinvolgano direttamente*
 - *Auspicabile un maggior intrattenimento e coinvolgimento degli ospiti*
 - *Campo bocce*
- Processi assistenziali:
 - *Avere info sulle attività concordate da fare*
- Servizi sanitari:
 - -
- Servizi sociali:
 - -
- Personale
 - -
- Informazioni e coinvolgimento della famiglia:
 - -

Main partner:

