

INDAGINE DI SODDISFAZIONE DEI FAMILIARI

RISULTATI 2023

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

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

Gennaio 2024

Sommario

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

1. INFORMAZIONI SULLA RILEVAZIONE

n. questionari completati: **5**

Tasso di collaborazione: **41,7%**

Periodo di rilevazione: dal 14/07/23 al 11/08/23

Metodologia di somministrazione:	Questionario auto-compilato cartaceo e on-line
Modalità di somministrazione del questionario:	Ai familiari degli ospiti è stato inviato il questionario cartaceo tramite posta ordinaria oppure è stato inviato il link al questionario tramite mail
Modalità di raccolta dei questionari compilati:	La raccolta dei questionari per familiari degli ospiti è stata fatta tramite box/contenitore in struttura, con consegna in segreteria oppure direttamente on-line

2. CARATTERIZZAZIONE DEI RISPONDENTI

Figura 1. Età della persona rispondente:

	n	%
meno di 50 anni	0	-
da 51 a 65 anni	2	40,0
da 66 a 75 anni	1	20,0
oltre i 75 anni	2	40,0
Totale	5	100,0

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

	n	%
meno di sei mesi	1	20,0
da sei mesi a due anni	3	60,0
più di due anni	1	20,0
totale	5	100,0

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

	n	%
1-2 giorni alla settimana	1	20,0
da 3 a 5 giorni alla settimana	4	80,0
6-7 giorni alla settimana	0	-
totale	5	100,0

Figura 4. Quante volte negli ultimi 30 giorni ha contattato o si è recato presso il servizio?

	n	%
almeno 1 volta a settimana	0	-
almeno 1 volta ogni 15 giorni	1	33,3
almeno 1 volta negli ultimi 30 giorni	1	33,3
mai	1	33,3
totale	3	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 ¹	% non valutabile ²	% non pertinente / non usufruito ³	N ⁴
1. Il servizio di trasporto offerto è compatibile con le Sue esigenze (orari, tempi di percorrenza, ...)?	5,0	-	5	5	-	-	33,3	3
Servizio di trasporto	5,0	-	5	5	-	-	33,3	3
2. I pasti forniti al Suo familiare sono buoni (es. le pietanze sono buone, il cibo cucinato bene, ...)?	3,6	1,7	1	5	20,0	-	-	5
Servizio di ristorazione	3,6	1,7	1	5	20,0	-	-	5
3. La temperatura negli ambienti di questa struttura (camera, spazi comuni, sala da pranzo, ...) è adeguata alle diverse stagioni?	4,0	1,0	3	5	-	-	-	5
4. La qualità dell'aria (es. odore, areazione, ...) nella struttura è adeguata?	4,0	1,0	3	5	-	25,0	-	4
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, ..)?	4,2	1,3	2	5	20,0	-	-	5
Gestione e comfort degli spazi interni	4,1	0,9	2	5	20,0	-	-	5
6. Il Servizio è flessibile in caso abbia necessità di chiedere variazioni rispetto ai giorni di presenza?	5,0	-	5	5	-	50,0	-	2
7. L'orario di apertura degli uffici della struttura è compatibile con i Suoi orari?	4,0	0,7	3	5	-	-	-	5
Facilità di accesso e contatto con la struttura	4,1	0,7	3	5	-	-	-	5
8. La struttura è vivace (es. si respira un clima sereno, si realizzano feste, attività di socializzazione, ...)?	4,0	1,2	2	5	20,0	-	-	5
Animazione della struttura	4,0	1,2	2	5	20,0	-	-	5

¹ % giudizi negativi corrisponde alla percentuale di familiari che ha fornito un giudizio inferiore al valore 3 sulla scala di valutazione 1-5

² A causa della pandemia da Covid-19 alcuni servizi potrebbero non essere ancora accessibili ai familiari e, pertanto, non valutabili

³ Alcuni servizi potrebbero non essere presenti oppure non essere utilizzati dall'ospite e risultato, pertanto, non pertinenti o non usufruiti

⁴ Totale dei rispondenti alla domanda, inclusi i "non valutabile" e "non pertinente / non usufruito"

	media	dev.std.	min	max	% giudizi negativi ¹	% non valutabile ²	% non pertinente / non usufruito ³	N ⁴
9. Il servizio sociale (accoglienza, informazioni, pratiche, ...) offerto dalla struttura è adeguato?	4,7	0,6	4	5	-	-	-	3
Servizi sociali	4,7	0,6	4	5	-	-	-	3
10. E' contento/a delle cure di base (igiene, aiuto nella somministrazione di cibo, vestirsi) prestate al Suo familiare?	4,5	0,6	4	5	-	-	20,0	5
13. La privacy e la dignità del Suo familiare sono rispettate nei processi di cura?	4,0	-	4	4	-	33,3	-	3
Processi assistenziali di cura	4,3	0,4	4	5	-	-	-	5
11. E' contento/a delle cure infermieristiche prestate al Suo familiare?	4,0	1,2	2	5	20,0	-	-	5
12. E' contento/a dei processi riabilitativi (fisioterapista, logopedista, ...) prestati al Suo familiare?	4,8	0,5	4	5	-	-	20,0	5
Servizi sanitari	4,1	1,2	2	5	20,0	-	-	5
14. Il personale è attento ai gusti, alle preferenze e alle abitudini degli ospiti?	4,0	0,8	3	5	-	20,0	-	5
15. Il personale si rivolge a Lei e al Suo familiare in modo cortese e rispettoso?	4,8	0,4	4	5	-	-	-	5
Personale: attenzione, disponibilità e gentilezza	4,5	0,5	4	5	-	-	-	5
16. È facile contattare, incontrare o comunicare con i referenti dei vari servizi?	4,2	0,8	3	5	-	-	-	5
17. E' coinvolto come vorrebbe nelle decisioni che riguardano la cura del Suo familiare?	4,4	0,9	3	5	-	-	-	5
Informazioni e coinvolgimento della famiglia	4,3	0,6	4	5	-	-	-	5

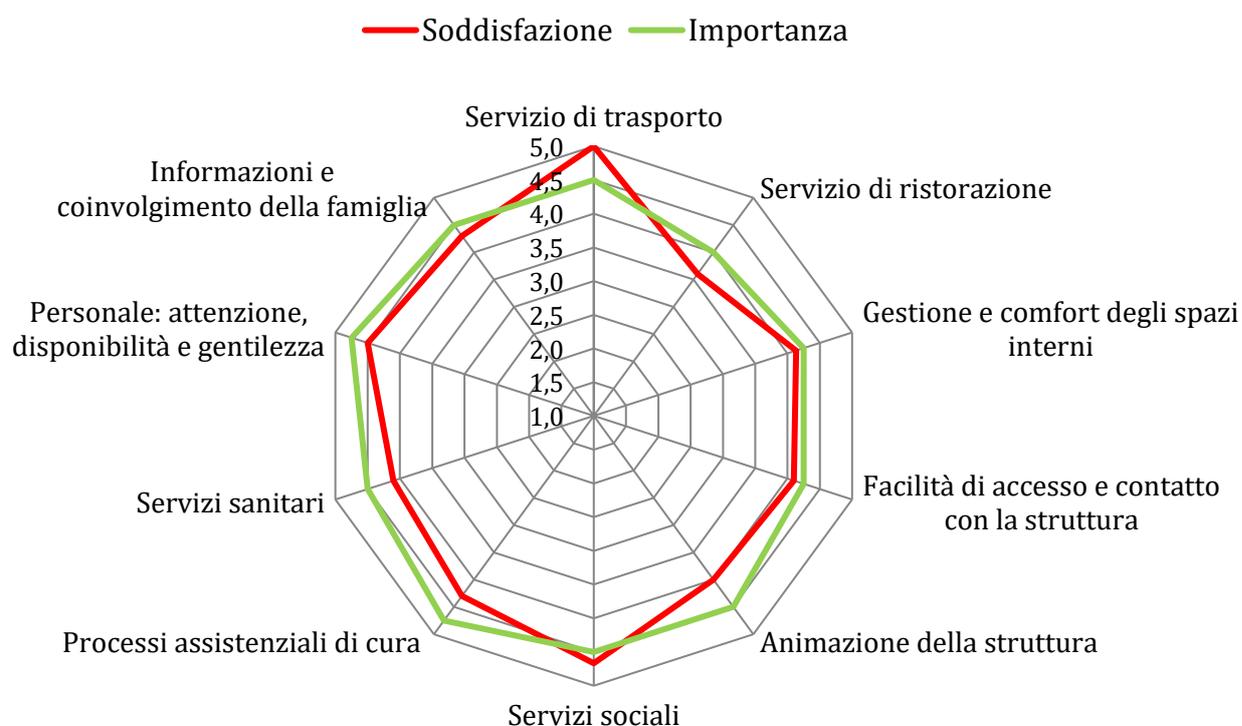
4. IMPORTANZA ATTRIBUITA ALLE COMPONENTI DI QUALITÀ

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 CdS

	media	dev.std.	min	max	N
Servizio di trasporto	4,5	0,7	4	5	2
Servizio di ristorazione	4,0	2,0	1	5	4
Gestione e comfort degli spazi interni	4,3	1,0	3	5	4
Facilità di accesso e contatto con la struttura	4,3	1,0	3	5	4
Animazione della struttura	4,5	0,6	4	5	4
Servizi sociali	4,5	0,6	4	5	4
Processi assistenziali di cura	4,8	0,5	4	5	4
Servizi sanitari	4,5	0,6	4	5	4
Personale: attenzione, disponibilità e gentilezza	4,8	0,5	4	5	4
Informazioni e coinvolgimento della famiglia	4,5	0,6	4	5	4

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



5. SODDISFAZIONE COMPLESSIVA

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

	n	%
Si	3	60,0
no	0	-
non so	2	40,0
totale	5	100,0

Figura 9. Soddisfazione complessiva

	media	dev.std.	min	max	% giudizi negativi	N
18. Ritene che il Suo familiare sia in buone mani?	4,0	1,4	2	5	20,0	5
19. Secondo Lei la retta pagata per il Suo familiare è adeguata in relazione al servizio offerto dalla struttura?	3,6	0,5	3	4	-	5
21. Quanto si ritiene soddisfatto, globalmente, del livello del servizio fornito da questa struttura?	4,0	-	4	4	-	5
23. Secondo Lei, il servizio offerto da questa struttura incide positivamente sulla qualità di vita del Suo familiare?	4,2	0,8	3	5	-	5

6. COMMENTI

a. Aspetti del servizio **particolarmente positivi** (numero rispondenti=2; 40,0% del totale)

- Servizio di trasporto:
 - *Puntualità e gentilezza*
- Servizio di ristorazione:
 - *Varietà cibo*
 - *Varietà e quantità*
- Gestione e comfort degli spazi interni:
 - -
- Facilità di accesso e contatto con la struttura:
 - -
- Animazione della struttura:
 - *Buona l'animazione*
- Servizi sociali:
 - -
- Processi assistenziali di cura:
 - -
- Servizi sanitari:
 - -
- Personale:
 - *Cordialità*
- Informazioni e coinvolgimento della famiglia:
 - -

b. Aspetti del servizio da **migliorare** (numero rispondenti=2; 40,0% del totale)

- Servizio di trasporto:
 - *Costo*
- Servizio di ristorazione:
 - *A volte menù non rispettato; cibo insufficiente, viene proposto in alternativa spesso formaggio o prosciutto; alla richiesta di delucidazioni viene risposto dal personale agli ospiti "se vi comoda questo è, questo hanno mandato"*
 - *Mi viene riportato che a volte il servizio ristorazione sia insufficiente e non corrispondente al menù e per questo venga servito da parte del personale preposto con la frase: "Questo c'è". Solitamente per ovviare al problema sembra venga proposto del semplice affettato o formaggio*
- Gestione e comfort degli spazi interni:
 - *Mi viene riferito che spesso alcuni ospiti non possano usufruire del sedersi nelle poltrone presenti a causa di una fattispecie di "nonnismo" da parte di persone presenti in struttura da maggiore tempo che considerano tale privilegio un diritto acquisito a scapito di ospiti più recenti*
 - *Viene riferito una sorta di nonnismo da parte degli ospiti più anziani sulla possibilità di usufruire degli spazi comuni, vedasi poltrone occupate da borse o altro per intere giornate per accaparrarsi il posto*
- Facilità di accesso e contatto con la struttura:
 - -

- Animazione della struttura:
 - -
- Servizi sociali:
 - -
- Processi assistenziali di cura:
 - -
- Servizi sanitari:
 - -
- Personale:
 - *Mancanza di personale*
- Informazioni e coinvolgimento della famiglia:
 - -

c. **Azioni da realizzare per migliorare il servizio** (numero rispondenti=3; 60,0% del totale)

- Servizio di trasporto:
 - -
- Servizio di ristorazione:
 - *Maggior attenzione nella distribuzione dei pasti e corrispondenza con il menù proposto*
 - *Una maggior vigilanza sulla corrispondenza tra menù proposto ed inviato, in particolare modo sulla cena*
- Gestione e comfort degli spazi interni:
 - *Com'era in passato, una presenza stabile al banco reception potrebbe garantire una uniformità di poter usufruire in egual modo degli spazi comuni, oltre a fungere da sorveglianza*
 - *Maggior attenzione da parte del personale sull'aspetto del "nonnismo" e una comunicazione rivolta agli ospiti di astenersi da tali comportamenti*
 - *Più poltrone*
 - *Bagni divisi uomini e donne*
- Facilità di accesso e contatto con la struttura:
 - -
- Animazione della struttura:
 - *Le attività di animazione potrebbero essere distribuite in ugual maniera tra le varie sedi magari a rotazione tra le stesse (oggi a Villorba la prossima volta in altra sede)*
 - *Una maggiore varietà di animazione come sembra esserci nella sede principale di Villorba con animazioni di vario genere*
- Servizi sociali:
 - -
- Processi assistenziali di cura:
 - -
- Servizi sanitari:
 - -
- Personale:
 - *La presenza di una persona all'ingresso negli orari di entrata e di uscita degli ospiti*
- Informazioni e coinvolgimento della famiglia:
 - -

Main partner:

