

# INDAGINE DI SODDISFAZIONE DEI FAMILIARI

## RISULTATI 2023

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

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

Gennaio 2024

## Sommario

---

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

## 1. INFORMAZIONI SULLA RILEVAZIONE

---

n. questionari completati: **10**

Tasso di collaborazione: **76,9%**

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	2	20,0
da 51 a 65 anni	4	40,0
da 66 a 75 anni	1	10,0
oltre i 75 anni	3	30,0
<b>Totale</b>	<b>10</b>	<b>100,0</b>

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

	n	%
meno di sei mesi	7	70,0
da sei mesi a due anni	3	30,0
più di due anni	0	-
<b>totale</b>	<b>10</b>	<b>100,0</b>

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

	n	%
1-2 giorni alla settimana	1	10,0
da 3 a 5 giorni alla settimana	9	90,0
6-7 giorni alla settimana	0	-
<b>totale</b>	<b>10</b>	<b>100,0</b>

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

	n	%
almeno 1 volta a settimana	5	50,0
almeno 1 volta ogni 15 giorni	4	40,0
almeno 1 volta negli ultimi 30 giorni	1	10,0
mai	0	-
<b>totale</b>	<b>10</b>	<b>100,0</b>

### 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 <sup>1</sup>	% non valutabile <sup>2</sup>	% non pertinente / non usufruito <sup>3</sup>	N <sup>4</sup>
1. Il servizio di trasporto offerto è compatibile con le Sue esigenze (orari, tempi di percorrenza, ...)?	4,6	0,8	3	5	-	-	30,0	10
<b>Servizio di trasporto</b>	<b>4,6</b>	<b>0,8</b>	<b>3</b>	<b>5</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>30,0</b>	<b>10</b>
2. I pasti forniti al Suo familiare sono buoni (es. le pietanze sono buone, il cibo cucinato bene, ...)?	4,5	0,6	4	5	-	50,0	-	8
<b>Servizio di ristorazione</b>	<b>4,5</b>	<b>0,6</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>-</b>	<b>50,0</b>	<b>-</b>	<b>8</b>
3. La temperatura negli ambienti di questa struttura (camera, spazi comuni, sala da pranzo, ...) è adeguata alle diverse stagioni?	4,6	0,5	4	5	-	10,0	-	10
4. La qualità dell'aria (es. odore, areazione, ...) nella struttura è adeguata?	4,4	0,7	3	5	-	-	-	9
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	0,5	4	5	-	22,2	-	9
<b>Gestione e comfort degli spazi interni</b>	<b>4,5</b>	<b>0,4</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>9</b>
6. Il Servizio è flessibile in caso abbia necessità di chiedere variazioni rispetto ai giorni di presenza?	4,8	0,4	4	5	-	-	-	10
7. L'orario di apertura degli uffici della struttura è compatibile con i Suoi orari?	4,7	0,7	3	5	-	-	-	10
<b>Facilità di accesso e contatto con la struttura</b>	<b>4,8</b>	<b>0,5</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>10</b>
8. La struttura è vivace (es. si respira un clima sereno, si realizzano feste, attività di socializzazione, ...)?	4,8	0,4	4	5	-	10,0	-	10
<b>Animazione della struttura</b>	<b>4,8</b>	<b>0,4</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>-</b>	<b>10,0</b>	<b>-</b>	<b>10</b>

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

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

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

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

	media	dev.std.	min	max	% giudizi negativi <sup>1</sup>	% non valutabile <sup>2</sup>	% non pertinente / non usufruito <sup>3</sup>	N <sup>4</sup>
9. Il servizio sociale (accoglienza, informazioni, pratiche, ...) offerto dalla struttura è adeguato?	4,9	0,3	4	5	-	-	-	10
<b>Servizi sociali</b>	<b>4,9</b>	<b>0,3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>10</b>
10. E' contento/a delle cure di base (igiene, aiuto nella somministrazione di cibo, vestirsi) prestate al Suo familiare?	4,6	0,5	4	5	-	20,0	-	10
13. La privacy e la dignità del Suo familiare sono rispettate nei processi di cura?	4,7	0,5	4	5	-	40,0	-	10
<b>Processi assistenziali di cura</b>	<b>4,6</b>	<b>0,5</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>10</b>
11. E' contento/a delle cure infermieristiche prestate al Suo familiare?	4,7	0,5	4	5	-	20,0	10,0	10
12. E' contento/a dei processi riabilitativi (fisioterapista, logopedista, ...) prestati al Suo familiare?	4,6	0,5	4	5	-	-	50,0	10
<b>Servizi sanitari</b>	<b>4,6</b>	<b>0,5</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>-</b>	<b>20,0</b>	<b>10,0</b>	<b>10</b>
14. Il personale è attento ai gusti, alle preferenze e alle abitudini degli ospiti?	4,4	0,8	3	5	-	30,0	-	10
15. Il personale si rivolge a Lei e al Suo familiare in modo cortese e rispettoso?	4,8	0,4	4	5	-	-	-	10
<b>Personale: attenzione, disponibilità e gentilezza</b>	<b>4,7</b>	<b>0,5</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>10</b>
16. È facile contattare, incontrare o comunicare con i referenti dei vari servizi?	4,7	0,7	3	5	-	-	-	10
17. E' coinvolto come vorrebbe nelle decisioni che riguardano la cura del Suo familiare?	4,7	0,5	4	5	-	-	-	10
<b>Informazioni e coinvolgimento della famiglia</b>	<b>4,7</b>	<b>0,5</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>10</b>

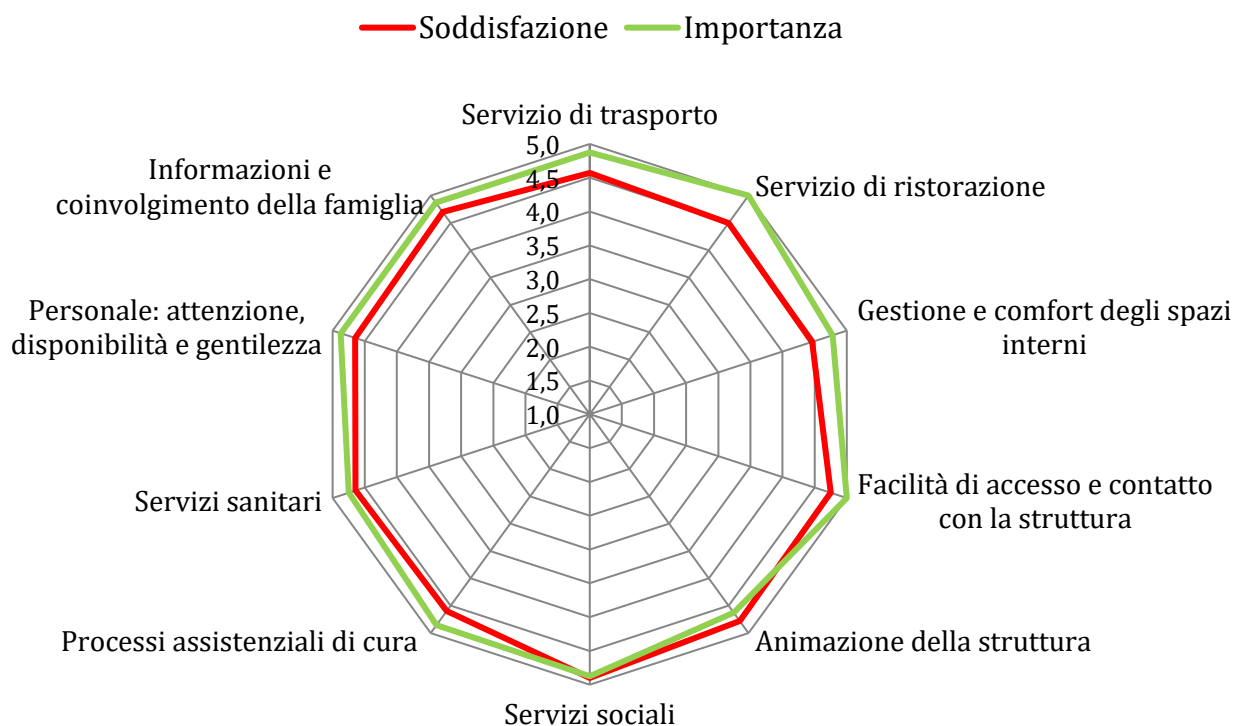
#### 4. IMPORTANZA ATTRIBUITA ALLE COMPONENTI DI QUALITÀ

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	4,9	0,4	4	5	8
Servizio di ristorazione	5,0	-	5	5	9
Gestione e comfort degli spazi interni	4,8	0,4	4	5	9
Facilità di accesso e contatto con la struttura	5,0	-	5	5	9
Animazione della struttura	4,6	0,5	4	5	8
Servizi sociali	4,9	0,4	4	5	8
Processi assistenziali di cura	4,9	0,4	4	5	7
Servizi sanitari	4,8	0,5	4	5	8
Personale: attenzione, disponibilità e gentilezza	4,9	0,4	4	5	8
Informazioni e coinvolgimento della famiglia	4,9	0,4	4	5	8

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	9	100,0
no	0	-
non so	0	-
<b>totale</b>	<b>9</b>	<b>100,0</b>

Figura 9. Soddisfazione complessiva

	media	dev.std.	min	max	% giudizi negativi	N
18. Ritene che il Suo familiare sia in buone mani?	4,8	0,4	4	5	-	10
19. Secondo Lei la retta pagata per il Suo familiare è adeguata in relazione al servizio offerto dalla struttura?	4,3	0,7	3	5	-	10
21. Quanto si ritiene soddisfatto, globalmente, del livello del servizio fornito da questa struttura?	4,6	0,5	4	5	-	9
23. Secondo Lei, il servizio offerto da questa struttura incide positivamente sulla qualità di vita del Suo familiare?	4,4	0,7	3	5	-	8



## 6. COMMENTI

---

### a. Aspetti del servizio **particolarmente positivi** (numero rispondenti=1; 10,0% del totale)

- Servizio di trasporto:
  - *Gentilezza e cortesia*
- Servizio di ristorazione:
  - *Cibo molto buono e salutare*
- Gestione e comfort degli spazi interni:
  - -
- Facilità di accesso e contatto con la struttura:
  - *Gentilezza e disponibilità*
- Animazione della struttura:
  - *Molto attenti anche all'aspetto religioso*
- Servizi sociali:
  - *Molto buono*
- Processi assistenziali di cura:
  - *Attenti alla cura della persona*
- Servizi sanitari:
  - -
- Personale:
  - *Scrupolosi*
- Informazioni e coinvolgimento della famiglia:
  - *Interazione molto buona*

### b. Aspetti del servizio da **migliorare** (numero rispondenti=2; 20,0% del totale)

- Servizio di trasporto:
  - *Migliorare la tempistica degli orari di partenza così che la famiglia riesca ad organizzarsi sia nella preparazione che di conseguenza per gli appuntamenti della giornata*
  - *Una maggiore regolarità degli orari*
- Servizio di ristorazione:
  - -
- Gestione e comfort degli spazi interni:
  - -
- Facilità di accesso e contatto con la struttura:
  - *Porte di accesso a spinta poco pratiche e una cigola*
- Animazione della struttura:
  - *Non sappiamo le attività che vengono svolte*
- Servizi sociali:
  - -
- Processi assistenziali di cura:
  - -
- Servizi sanitari:
  - -
- Personale:
  - -

- Informazioni e coinvolgimento della famiglia:
  - *Mancanza di informazioni sulle attività quotidiane e settimanali che vengono svolte*

c. **Azioni da realizzare per migliorare il servizio** (numero rispondenti=2; 20,0% del totale)

- Servizio di trasporto:
  - *Evitare sbalzi di orari sia in andata che in ritorno*
  - *La possibilità di comunicare con il servizio con un telefono*
- Servizio di ristorazione:
  - *Dare più tempo per mangiare*
- Gestione e comfort degli spazi interni:
  - *Avere più poltrone elettriche*
  - *Predisporre una situazione più consona per il riposo pomeridiano*
- Facilità di accesso e contatto con la struttura:
  - -
- Animazione della struttura:
  - *Mail informativa sull'attività svolta*
- Servizi sociali:
  - -
- Processi assistenziali di cura:
  - -
- Servizi sanitari:
  - -
- Personale:
  - *Disporre di più personale, c'è difficoltà a trovare qualcuno da avvertire quando si viene a prendere un anziano*
- Informazioni e coinvolgimento della famiglia:
  - *Mail informativa delle attività quotidiane e settimanali*

*Main partner:*

