

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

1. INFORMAZIONI SULLA RILEVAZIONE.....	1
2. CARATTERIZZAZIONE DEI RISONDENTI	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: **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
Totale	10	100,0

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	-
totale	10	100,0

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	-
totale	10	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	5	50,0
almeno 1 volta ogni 15 giorni	4	40,0
almeno 1 volta negli ultimi 30 giorni	1	10,0
mai	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 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, ...)?	Servizio di trasporto	4,6	0,8	3	5	-	-	30,0	10
2. I pasti forniti al Suo familiare sono buoni (es. le pietanze sono buone, il cibo cucinato bene, ...)?	Servizio di ristorazione	4,5	0,6	4	5	-	50,0	-	8
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, ..)?	Gestione e comfort degli spazi interni	4,5	0,4	4	5	-	-	-	9
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?	Facilità di accesso e contatto con la struttura	4,8	0,5	4	5	-	-	-	10
8. La struttura è vivace (es. si respira un clima sereno, si realizzano feste, attività di socializzazione, ...)?	Animazione della struttura	4,8	0,4	4	5	-	10,0	-	10

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?	4,9	0,3	4	5	-	-	-	10
Servizi sociali	4,9	0,3	4	5	-	-	-	10
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
Processi assistenziali di cura	4,6	0,5	4	5	-	-	-	10
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
Servizi sanitari	4,6	0,5	4	5	-	20,0	10,0	10
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
Personale: attenzione, disponibilità e gentilezza	4,7	0,5	4	5	-	-	-	10
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
Informazioni e coinvolgimento della famiglia	4,7	0,5	4	5	-	-	-	10

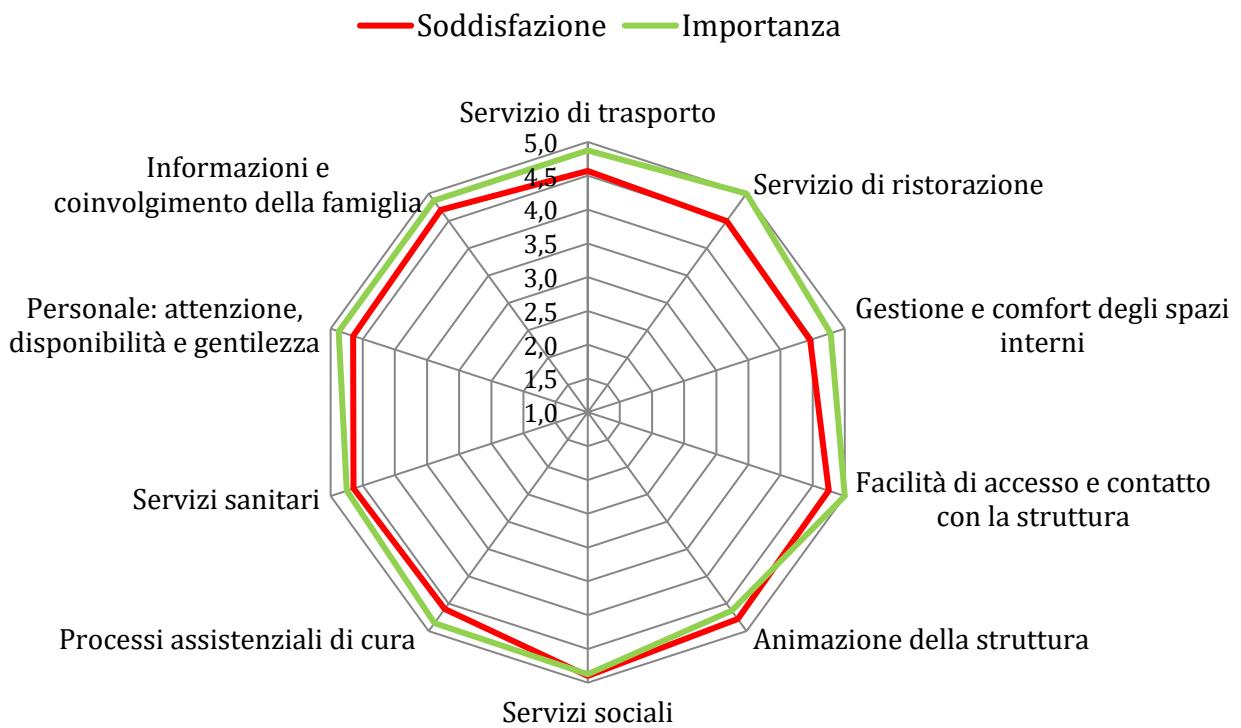
4. IMPORTANZA ATTRIBUITA ALLE COMPONENTI DI QUALITÀ

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	-
totale	9	100,0

Figura 9. Soddisfazione complessiva

	media	dev.std.	min	max	% giudizi negativi	N
18.Ritiene 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:

