



INDAGINE DI SODDISFAZIONE DEI FAMILIARI

RISULTATI 2023

Ente: **Ser.S.A. srl**

Centro di Servizi: **Centro Diurno**

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: **11**

Tasso di collaborazione: **36,7%**

Periodo di rilevazione: dal 29/05/23 al 30/06/23

Metodologia di somministrazione:	Questionario auto-compilato on-line
Modalità di somministrazione del questionario:	Ai familiari degli ospiti è stato inviato il link e la presentazione tramite broadcast whatsapp; inoltre c'erano avvisi nel centro diurno e la disponibilità ad aiutare durante la compilazione in caso di difficoltà
Modalità di raccolta dei questionari compilati:	La raccolta dei questionari per familiari degli ospiti è stata fatta direttamente on-line

2. CARATTERIZZAZIONE DEI RISPONDENTI

Figura 1. Età della persona rispondente:

	n	%
meno di 50 anni	1	9,1
da 51 a 65 anni	5	45,5
da 66 a 75 anni	1	9,1
oltre i 75 anni	4	36,4
Totale	11	100,0

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

	n	%
meno di sei mesi	2	18,2
da sei mesi a due anni	4	36,4
più di due anni	5	45,5
totale	11	100,0

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

	n	%
1-2 giorni alla settimana	2	18,2
da 3 a 5 giorni alla settimana	8	72,7
6-7 giorni alla settimana	1	9,1
totale	11	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	6	54,5
almeno 1 volta ogni 15 giorni	2	18,2
almeno 1 volta negli ultimi 30 giorni	1	9,1
mai	2	18,2
totale	11	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, ...)?	4,7	0,5	4	5	-	-	45,5	11
Servizio di trasporto	4,7	0,5	4	5	-	-	45,5	11
2. I pasti forniti al Suo familiare sono buoni (es. le pietanze sono buone, il cibo cucinato bene, ...)?	3,9	1,1	2	5	9,1	27,3	-	11
Servizio di ristorazione	3,9	1,1	2	5	9,1	27,3	-	11
3. La temperatura negli ambienti di questa struttura (camera, spazi comuni, sala da pranzo, ...) è adeguata alle diverse stagioni?	4,4	0,7	3	5	-	18,2	-	11
4. La qualità dell'aria (es. odore, areazione, ...) nella struttura è adeguata?	4,6	0,5	4	5	-	18,2	-	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, ..)?	4,9	0,4	4	5	-	36,4	-	11
Gestione e comfort degli spazi interni	4,6	0,5	4	5	-	9,1	-	11
6. Il Servizio è flessibile in caso abbia necessità di chiedere variazioni rispetto ai giorni di presenza?	4,8	0,4	4	5	-	18,2	-	11
7. L'orario di apertura degli uffici della struttura è compatibile con i Suoi orari?	4,6	0,5	4	5	-	9,1	-	11
Facilità di accesso e contatto con la struttura	4,7	0,5	4	5	-	9,1	-	11
8. La struttura è vivace (es. si respira un clima sereno, si realizzano feste, attività di socializzazione, ...)?	4,6	0,7	3	5	-	-	-	11
Animazione della struttura	4,6	0,7	3	5	-	-	-	11

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?	4,6	0,7	3	5	-	-	-	11
Servizi sociali	4,6	0,7	3	5	-	-	-	11
10. E' contento/a delle cure di base (igiene, aiuto nella somministrazione di cibo, vestirsi) prestate al Suo familiare?	4,5	0,5	4	5	-	18,2	9,1	11
13. La privacy e la dignità del Suo familiare sono rispettate nei processi di cura?	4,7	0,5	4	5	-	9,1	-	11
Processi assistenziali di cura	4,7	0,5	4	5	-	-	-	11
11. E' contento/a delle cure infermieristiche prestate al Suo familiare?	5,0	-	5	5	-	-	54,5	11
12. E' contento/a dei processi riabilitativi (fisioterapista, logopedista, ...) prestati al Suo familiare?	5,0	-	5	5	-	9,1	63,6	11
Servizi sanitari	5,0	-	5	5	-	-	54,5	11
14. Il personale è attento ai gusti, alle preferenze e alle abitudini degli ospiti?	4,7	0,5	4	5	-	9,1	-	11
15. Il personale si rivolge a Lei e al Suo familiare in modo cortese e rispettoso?	4,9	0,3	4	5	-	-	-	11
Personale: attenzione, disponibilità e gentilezza	4,8	0,3	4	5	-	-	-	11
16. È facile contattare, incontrare o comunicare con i referenti dei vari servizi?	4,6	0,7	3	5	-	-	-	11
17. E' coinvolto come vorrebbe nelle decisioni che riguardano la cura del Suo familiare?	4,7	0,5	4	5	-	-	-	11
Informazioni e coinvolgimento della famiglia	4,7	0,6	4	5	-	-	-	11

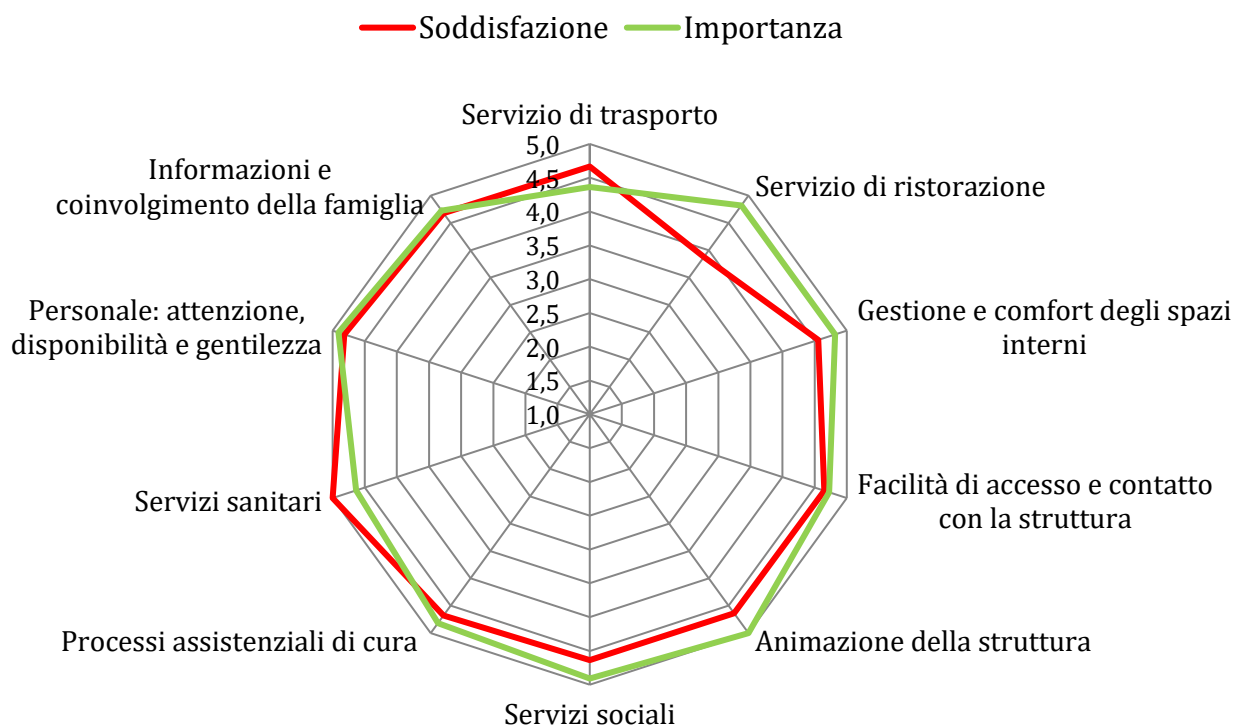
4. IMPORTANZA ATTRIBUITA ALLE COMPONENTI DI QUALITÀ

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 CdS

	media	dev.std.	min	max	N
Servizio di trasporto	4,4	1,3	1	5	11
Servizio di ristorazione	4,8	0,4	4	5	11
Gestione e comfort degli spazi interni	4,8	0,4	4	5	11
Facilità di accesso e contatto con la struttura	4,7	0,5	4	5	11
Animazione della struttura	5,0	-	5	5	11
Servizi sociali	4,9	0,3	4	5	11
Processi assistenziali di cura	4,8	0,4	4	5	11
Servizi sanitari	4,6	0,7	3	5	11
Personale: attenzione, disponibilità e gentilezza	4,9	0,3	4	5	11
Informazioni e coinvolgimento della famiglia	4,7	0,5	4	5	11

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	11	100,0
no	0	-
non so	0	-
totale	11	100,0

Figura 9. Soddisfazione complessiva

	media	dev.std.	min	max	% giudizi negativi	N
18. Ritene che il Suo familiare sia in buone mani?	4,9	0,3	4	5	-	11
19. Secondo Lei la retta pagata per il Suo familiare è adeguata in relazione al servizio offerto dalla struttura?	4,1	0,9	2	5	9,1	11
21. Quanto si ritiene soddisfatto, globalmente, del livello del servizio fornito da questa struttura?	4,7	0,6	3	5	-	11
23. Secondo Lei, il servizio offerto da questa struttura incide positivamente sulla qualità di vita del Suo familiare?	4,6	0,7	3	5	-	11

6. COMMENTI

a. Aspetti del servizio **particolarmente positivi** (numero rispondenti=2; 18,2% del totale)

- Servizio di trasporto:
 - *Gentilezza disponibilità*
- Servizio di ristorazione:
 - *Varietà*
- Gestione e comfort degli spazi interni:
 - -
- Facilità di accesso e contatto con la struttura:
 - -
- Animazione della struttura:
 - *Forte attenzione al coinvolgimento dell'utenza*
 - *La musica*
- Servizi sociali:
 - -
- Processi assistenziali di cura:
 - -
- Servizi sanitari:
 - -
- Personale:
 - -
- Informazioni e coinvolgimento della famiglia:
 - *Buona relazione tra personale del diurno e famiglia*
 - *L'attenzione e la comunicazione quando rilevate nella mamma dei cambiamenti o dei piccoli o grandi disturbi fisici e non.*

b. Aspetti del servizio da **migliorare** (numero rispondenti= 1; 9,1% del totale)

- Servizio di trasporto:
 - *Se possibile, migliore la puntualità negli orari per maggiore gestione familiare*
- Servizio di ristorazione:
 - *Sapere cosa mangiano a pranzo in modo da variare menù serale*
- Gestione e comfort degli spazi interni:
 - *Attenzione a non perdere o scambiare l'abbigliamento come giacche cardigan sciarpe*
- Facilità di accesso e contatto con la struttura:
 - -
- Animazione della struttura:
 - -
- Servizi sociali:
 - -
- Processi assistenziali di cura:
 - -
- Servizi sanitari:
 - -
- Personale:
 - -

- Informazioni e coinvolgimento della famiglia:

- -

c. **Azioni da realizzare per migliorare il servizio** (*numero rispondenti=1; 9,1% del totale*)

- Servizio di trasporto:

- -

- Servizio di ristorazione:

- -

- Gestione e comfort degli spazi interni:

- *Appendini con i nomi?*

- Facilità di accesso e contatto con la struttura:

- -

- Animazione della struttura:

- -

- Servizi sociali:

- *Essere informati su eventuali altri servizi che si potrebbero usufruire*

- Processi assistenziali di cura:

- -

- Servizi sanitari:

- -

- Personale:

- *Essere informati su cambio del personale, all'improvviso ci si ritrova con nuove persone che non si è mai visto*

- Informazioni e coinvolgimento della famiglia:

- -

Main partner:

