

INDAGINE DI SODDISFAZIONE DEI FAMILIARI

RISULTATI 2024

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

Centro di Servizi: **Centro Diurno**

Agosto 2024

SOMMARIO

1. INFORMAZIONI SULLA RILEVAZIONE	3
2. CARATTERIZZAZIONE DEI RISONDENTI	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: **10**

Tasso di collaborazione: **40%**

Periodo di rilevazione: dal 28/03/24 al 03/05/24

Metodologia di somministrazione:

Questionario auto-compilato o compilato con il supporto di un operatore on-line

Modalità di somministrazione del questionario:

Ai familiari degli ospiti è stato inviato il questionario con presentazione tramite broadcast whatsapp o tramite avvisi cartacei in struttura con QR-code

Modalità di raccolta dei questionari compilati:

La raccolta dei questionari per familiari degli ospiti è stata fatta direttamente on-line

2. CARATTERIZZAZIONE DEI RISONDENTI

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	2	20,0
oltre i 75 anni	0	0,0
Totale	10	100,0

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

	n	%
meno di sei mesi	1	10,0
da sei mesi a due anni	7	70,0
più di due anni	2	20,0
Totale	10	100,0

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

	n	%
6-7 giorni alla settimana	1	10,0
da 3 a 5 giorni alla settimana	8	80,0
1-2 giorni alla settimana	1	10,0
Totale	10	100,0

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

	n	%
tutti i giorni o quasi	2	20,0
1/2 volte alla settimana	3	30,0
almeno 2 volte al mese	0	0,0
1 volta al mese	2	20,0
meno di una volta al mese	3	30,0
mai	0	0,0
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, ...)?	3,3	2,1	1	5	10,0	0,0	70,0	10
Servizio di trasporto	3,3	2,1	1	5	10,0	0,0	70,0	10
2. I pasti forniti al Suo familiare sono buoni (es. le pietanze sono buone, il cibo cucinato bene, ...)?	3,4	1,3	1	5	20,0	0,0	0,0	10
Servizio di ristorazione	3,4	1,3	1	5	20,0	0,0	0,0	10
3. La temperatura negli ambienti di questa struttura (camera, spazi comuni, sala da pranzo, ...) è adeguata alle diverse stagioni?	4,3	0,7	3	5	0,0	10,0	0,0	10
4. La qualità dell'aria (es. odore, areazione, ...) nella struttura è adeguata?	4,0	1,1	2	5	10,0	10,0	0,0	10
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, ..)?	4,3	0,8	3	5	0,0	30,0	0,0	10
Gestione e comfort degli spazi interni	4,2	0,8	3	5	0,0	10,0	0,0	10
6. Il Servizio è flessibile in caso abbia necessità di chiedere variazioni rispetto ai giorni di presenza?	4,2	1,1	2	5	10,0	10,0	0,0	10
7. L'orario di apertura degli uffici della struttura è compatibile con i Suoi orari?	4,2	0,8	3	5	0,0	0,0	0,0	10
Facilità di accesso e contatto con la struttura	4,3	0,8	3	5	0,0	0,0	0,0	10
8. La struttura è vivace (es. si respira un clima sereno, si realizzano feste, attività di socializzazione, ...)?	3,5	1,5	1	5	20,0	0,0	0,0	10
Animazione della struttura	3,5	1,5	1	5	20,0	0,0	0,0	10
9. Il servizio sociale (accoglienza, informazioni, pratiche, ...) offerto dalla struttura è adeguato?	3,7	1,3	1	5	10,0	0,0	0,0	10
Servizi sociali	3,7	1,3	1	5	10,0	0,0	0,0	10
10. E' contento/a delle cure di base (igiene, aiuto nella somministrazione di cibo, vestirsi) prestate al Suo familiare?	4,3	0,9	3	5	0,0	10,0	10,0	10
13. La privacy e la dignità del Suo familiare sono rispettate nei processi di cura?	4,6	0,7	3	5	0,0	10,0	0,0	10
Processi assistenziali di cura	4,4	0,8	3	5	0,0	0,0	0,0	10

	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?	4,3	1,0	3	5	0,0	0,0	60,0	10
12. E' contento/a dei processi riabilitativi (fisioterapista, logopedista, ...) prestati al Suo familiare?	4,5	0,7	4	5	0,0	0,0	80,0	10
Servizi sanitari	4,3	1,0	3	5	0,0	0,0	60,0	10
14. Il personale è attento ai gusti, alle preferenze e alle abitudini degli ospiti?	4,0	1,3	1	5	10,0	0,0	0,0	10
15. Il personale si rivolge a Lei e al Suo familiare in modo cortese e rispettoso?	4,5	0,7	3	5	0,0	0,0	0,0	10
Personale: attenzione, disponibilità e gentilezza	4,3	1,0	2	5	10,0	0,0	0,0	10
16. È facile contattare, incontrare o comunicare con i referenti dei vari servizi?	3,9	1,4	2	5	30,0	0,0	0,0	10
17. E' coinvolto come vorrebbe nelle decisioni che riguardano la cura del Suo familiare?	3,9	1,5	1	5	20,0	0,0	0,0	10
Informazioni e coinvolgimento della famiglia	3,9	1,5	2	5	30,0	0,0	0,0	10

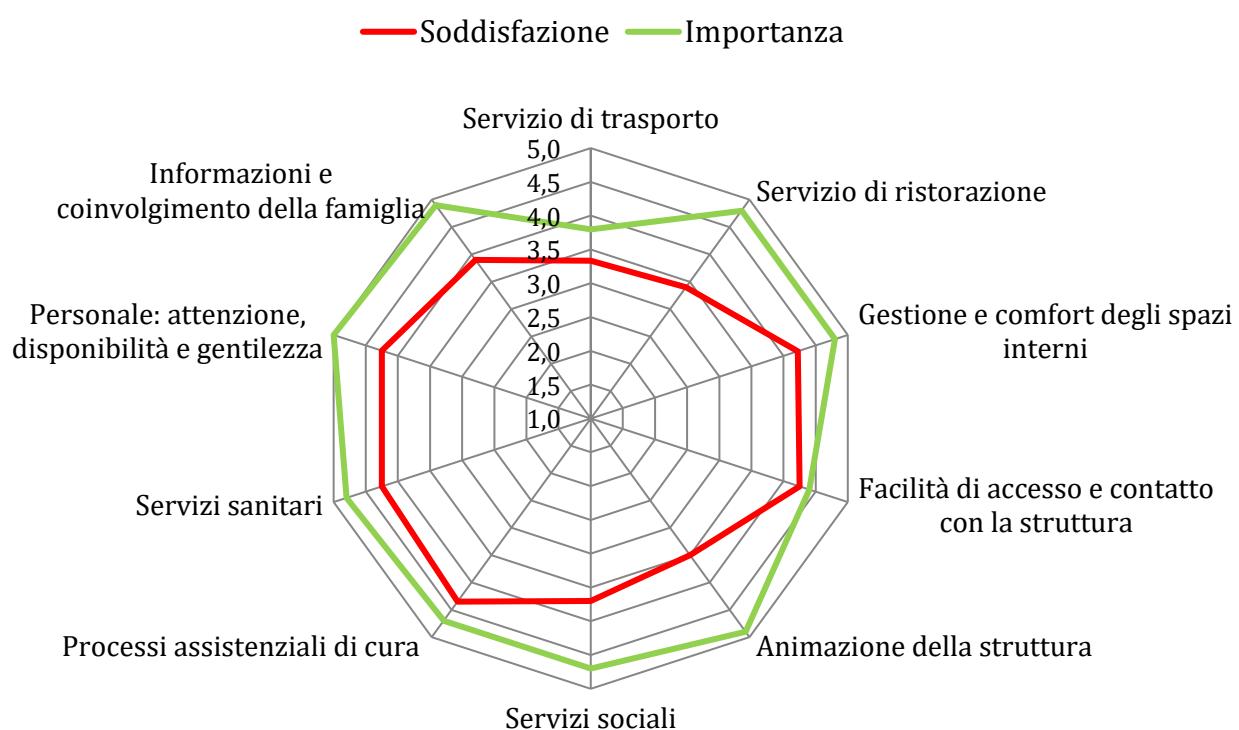
4. IMPORTANZA ATTRIBUITA ALLE COMPONENTI DI QUALITÀ

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 Centro Diurno

	media	dev.std.	min	max	N
Servizio di trasporto	3,8	1,4	1	5	10
Servizio di ristorazione	4,8	0,4	4	5	10
Gestione e comfort degli spazi interni	4,8	0,4	4	5	10
Facilità di accesso e contatto con la struttura	4,4	0,7	3	5	10
Animazione della struttura	4,9	0,3	4	5	10
Servizi sociali	4,7	0,5	4	5	10
Processi assistenziali di cura	4,7	0,5	4	5	10
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	7	87,5
no	1	12,5
non so	0	0,0
totale	8	100,0

Figura 9. Soddisfazione complessiva

	media	dev.std.	min	max	% giudizi negativi	N
18. Ritiene che il Suo familiare sia in buone mani?	4,2	0,9	3	5	0,0	10
19. Secondo Lei la retta pagata per il Suo familiare è adeguata in relazione al servizio offerto dalla struttura?	3,9	0,9	3	5	0,0	10
21. Quanto si ritiene soddisfatto, globalmente, del livello del servizio fornito da questa struttura?	3,8	1,2	2	5	20,0	10
23. Secondo Lei, il servizio offerto da questa struttura incide positivamente sulla qualità di vita del Suo familiare?	3,9	1,2	2	5	20,0	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=4; 40,0% del totale*)

- Servizio trasporto:
 -
- Servizio ristorazione:
 - Menù vario*
- Ambiente e gestione degli spazi:
 - Mi sembra che gli spazi siano buoni*
- Facilità di accesso e contatto con la struttura:
 -
- Animazione:
 -
- Processi assistenziali
 -
- Servizi sanitari:
 -
- Servizi sociali:
 -
- Personale:
 - Disponibilità e simpatia degli operatori*
 - Molto disponibili e gentili*
 - Ottimo*
 - Personale molto cortese, attento ai bisogni; la mamma va molto volentieri ed è contenta*
- Informazioni e coinvolgimento della famiglia:
 -

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

- Servizio trasporto:
 -
- Servizio ristorazione:
 - Più attenzione alla cottura e al gusto degli alimenti*
 - Qualità del cibo che arriva*
- Ambiente e gestione degli spazi:
 - Più passeggiate all'aria aperta*

- Facilità di accesso e contatto con la struttura:
 - -
- Animazione:
 - *Scarse e mediocri le attività proposte*
 - *Stimolazione, coinvolgimento, animazione con gli ospiti*
- Processi assistenziali:
 - *Non si è a conoscenza*
- Servizi sanitari:
 - *Non si è a conoscenza*
- Servizi sociali:
 - *Se ci si rivolge al servizio sociale è perchè necessario non come optional*
- Personale:
 - *Personale insufficiente come numero di operatori*
- Informazioni e coinvolgimento della famiglia:
 - *Sapere come è andata la giornata, a volte non coincide con le attività descritte nel calendario giornaliero esposto*

- Azioni da realizzare per migliorare il servizio (numero rispondenti=1; 10,0% del totale)

- Servizio trasporto:
 - -
- Servizio ristorazione:
 - *Sapere il menù quotidiano in modo di variare per la sera a casa*
- Ambiente e gestione degli spazi:
 - -
- Facilità di accesso e contatto con la struttura:
 - *Favorire periodici incontri con i familiari per discutere sulle attività svolte*
- Animazione:
 - *Assumere più operatori per riuscire a svolgere più attività ricreative e passeggiate all'aria aperta*
- Processi assistenziali:
 - -
- Servizi sanitari:
 - -
- Servizi sociali:
 - *Miglior disponibilità/comprendizione degli addetti al servizio sociale*
- Personale
 - -
- Informazioni e coinvolgimento della famiglia:
 - -

Main partner:

