



INDAGINE DI SODDISFAZIONE DEI FAMILIARI RISULTATI 2017

Ente: ISTITUTO CESANA MALANOTTI

Centro di Servizi: Centro diurno

Gennaio 2018



Sommario

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

1. CARATTERIZZAZIONE DEI RISPONDENTI

Figura 1. Età della persona rispondente:

	n	%
meno di 50 anni	1	4,8%
da 51 a 65 anni	2	9,5%
da 66 a 75 anni	2	9,5%
oltre i 75 anni	16	76,2%
Totale	21	

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

	n	%
meno di sei mesi	3	16,7%
da sei mesi a due anni	5	27,8%
più di due anni	10	55,6%
totale	18	

Figura 3. Quante volte si reca a far visita al Suo familiare?

	n	%
tutti i giorni o quasi	1	8,3%
1/2 volte alla settimana	1	8,3%
almeno 2 volte al mese	1	8,3%
1 volta al mese	-	-
meno di una volta al mese	7	30,4%
mai	2	8,7%
totale	12	

2. 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 4. Livello di soddisfazione per le componenti di qualità

	media	dev.std.	min	max	N	% giudizi negativi
1. I pasti forniti al Suo familiare sono buoni (es. le pietanze sono buone, il cibo cucinato bene, ...)?	4,7	0,5	4	5	20	-
Servizio di ristorazione	4,7	0,5	4	5	20	-
3. La biancheria da camera fornita (lenzuola, salviette,...) è pulita e in buone condizioni?	4	1,4	3	5	2	-
Servizio di lavanderia	4	1,4	3	5	2	-
5. La temperatura negli ambienti di questa struttura (camera, spazi comuni, sala da pranzo, ...) è adeguata alle diverse stagioni?	4,7	0,7	3	5	21	-
6. La qualità dell'aria (es. odore, areazione, ...) nella struttura è adeguata?	4,6	0,6	3	5	19	-
7. Gli ambienti sono puliti e curati (i mobili sono ben spolverati, i bagni sono sempre puliti, le stanze hanno pavimenti e pareti in ordine, ..)?	4,6	0,6	3	5	22	-
8. Gli spazi dove può stare con il Suo familiare quando viene a trovarlo sono adeguati (riservati, accoglienti, ...)?	4,7	0,5	4	5	18	-
Gestione e comfort degli spazi interni	4,7	0,5	3	5	23	-
9. Gli orari della struttura facilitano la Sua visita al familiare?	4,8	0,4	4	5	16	-
10. L'orario di apertura degli uffici della struttura è compatibile con i Suoi orari?	4,4	0,7	3	5	15	-
Facilità di accesso e contatto con la struttura	4,6	0,6	3	5	22	-
11. La struttura è vivace (es. si respira un clima sereno, si realizzano feste, attività di socializzazione, ...)?	4,7	0,6	3	5	23	-
Animazione della struttura	4,7	0,6	3	5	15	-
12. E' contento/a delle cure di base (igiene, aiuto nella somministrazione di cibo, vestirsi) prestate al Suo familiare?	4,6	0,7	3	5	23	-
17. La privacy e la dignità del Suo familiare sono rispettate nei processi di cura?	4,8	0,6	3	5	17	-
Processi assistenziali di cura	4,7	0,6	4	5	23	-

	media	dev.std.	min	max	N	% giudizi negativi
14. E' contento/a delle cure mediche prestate al Suo familiare?	4,4	0,9	3	5	11	-
15. E' contento/a delle cure infermieristiche prestate al Suo familiare?	4,6	0,7	3	5	21	-
16. E' contento/a dei processi riabilitativi (fisioterapista, logopedista, ...) prestatati al Suo familiare?	4,2	0,8	3	5	5	-
Servizi sanitari	4,6	0,7	3	5	22	-
18. Il servizio sociale (accoglienza, informazioni, pratiche, ...) offerto dalla struttura è adeguato?	4,7	0,5	4	5	15	-
Servizi sociali	4,7	0,5	4	5	15	-
19. Il personale è attento ai gusti, alle preferenze e alle abitudini degli ospiti?	4,7	0,5	4	5	22	-
20. Il personale si rivolge a Lei e al Suo familiare in modo cortese e rispettoso?	4,7	0,9	1	5	23	4,3%
Personale: attenzione, disponibilità e gentilezza	4,7	0,5	3	5	23	-
23. E' informato sulle scelte di cura previste per il Suo familiare?	4,6	0,7	3	5	9	-
24. E' coinvolto come vorrebbe nelle decisioni che riguardano la cura del Suo familiare?	4,3	1,2	1	5	12	8,3%
Informazioni e coinvolgimento della famiglia	4,4	0,7	3	5	12	-

Figura 5. Distribuzione di frequenza delle risposte alla domanda "Nel corso degli ultimi 6 mesi Le è capitato che i capi di abbigliamento del Suo familiare siano stati smarriti, danneggiati o non ben lavati dal servizio lavanderia?"

	n	%
si, spesso	-	-
si, qualche volta	2	35,0%
no, mai	7	65,0%
totale	9	

Figura 6. Distribuzione di frequenza delle risposte alla domanda "Nel corso degli ultimi 6 mesi Le è capitato di trovare il Suo familiare vestito in modo poco dignitoso?"

	n	%
si, spesso	-	-
si, qualche volta	-	-
no, mai	10	100,0%
totale	10	

Figura 7. Distribuzione di frequenza delle risposte alla domanda *“Negli ultimi 6 mesi Le è capitato che qualcuno del personale dicesse una cosa e un altro una diversa?”*

	n	%
si, spesso	-	-
si, qualche volta	2	9,5%
no, mai	19	90,5%
totale	21	

3. 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 8. Importanza delle componenti di qualità per il CdS

	media	dev.std.	min	max	N
Servizio di ristorazione	4,7	0,6	3	5	17
Servizio di lavanderia	7,8	0,6	3	5	13
Gestione e comfort degli spazi interni	4,7	0,5	4	5	18
Facilità di accesso e contatto con la struttura	4,7	0,7	3	5	18
Animazione della struttura	4,7	0,6	3	5	19
Processi assistenziali di cura	4,8	0,6	3	5	17
Servizi sanitari	4,7	0,8	2	5	18
Servizi sociali	4,8	0,6	3	5	18
Personale: attenzione, disponibilità e gentilezza	5	0,2	4	5	20
Informazioni e coinvolgimento della famiglia	4,9	0,4	4	5	19

4. SODDISFAZIONE COMPLESSIVA

Figura 6. Distribuzione di frequenza delle risposte alla domanda "Consiglierebbe ad altri questa struttura assistenziale?"

	n	%
si	19	90,5%
no	-	-
non so	2	9,5%
totale	21	

Figura 7. Soddisfazione complessiva

	media	dev.std.	min	max	N	% giudizi negativi
25. Ritieni che il tuo familiare sia in buone mani?	4,8	0,4	4	5	23	-
26. Secondo Lei la retta pagata per il tuo familiare è adeguata in relazione al servizio offerto dalla struttura?	4,2	1,1	1	5	23	8,7%
28. Quanto si ritiene soddisfatto, globalmente, del livello del servizio fornito da questa struttura?	4,5	0,7	3	5	20	-
30. Secondo Lei, il servizio offerto da questa struttura incide positivamente sulla qualità di vita del tuo familiare?	4,1	1,3	1	5	20	10,0%

5. COMMENTI

a. Aspetti del servizio da **migliorare** (numero rispondenti=5)

- Servizio di ristorazione:
 - *troppi affettati nel servizio mensa*
- Cura della persona:
 - *nel limite del possibile migliorare il riposo pomeridiano con adeguati confort (letto o brandina). Favorire una deambulazione costante con piccole passeggiate*
 - *fare il bagno più volte alla settimana*
- Animazione:
 - *continuare a stimolare l'anziano con letture, racconti, news, giochi semplici ma arricchenti*
- Servizi sanitari:
 - *servizio di fkt: ne vorrei usufruire*
- Altro:
 - *pulmino da sostituire*

b. Aspetti del servizio da **particolarmente positivi** (numero rispondenti=7)

- Personale:
 - *personale*
 - *personale attento e gentile*
 - *tutti*
- Cura della persona:
 - *mi sento contenta che ci sia un controllo ed un'attenzione sullo stato di salute e che la famiglia sia coinvolta*
 - *attenzione agli ospiti*
- Gestione degli spazi interni:
 - *spazi della struttura adeguati*
- Generale:
 - *ritengo che il servizio in generale sia positivo in tutti i suoi aspetti*
 - *il centro diurno è un ottimo servizio*

c. Aspetti del servizio da **per migliorare il servizio** (numero rispondenti=5)

- Cura della persona:
 - *se fosse possibile un po' più di movimento per i pazienti*
- Servizi sanitari:
 - *mi piacerebbe che ci fosse una periodica presenza fisiatrica ed un medico generico che visitasse ogni tanto gli anziani indipendentemente dai loro medici curanti visto che passano molto tempo nel centro*
 - *apparecchi controllo pressione, temperatura*
 - *bilance peso pazienti*
- Altro:
 - *centro aperto tutta la settimana*
 - *mi piacerebbe che il soggiorno diurno funzionasse anche di sabato e domenica*
 - *il servizio diurno funzionante anche il sabato*

Main partner:



Special partner:

