

INDAGINE DI SODDISFAZIONE DEI FAMILIARI

RISULTATI 2024

Ente: **Casa di Riposo di Noventa Padovana**

Centro di Servizi: **Centro Diurno della RSA di Stra**

Agosto 2024

SOMMARIO

1. INFORMAZIONI SULLA RILEVAZIONE	3
2. CARATTERIZZAZIONE DEI RISPONDENTI	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: **8**

Tasso di collaborazione: **100%**

Periodo di rilevazione: dal 07/05/24 al 31/05/24

Metodologia di somministrazione:	Questionario cartaceo auto-compilato
Modalità di somministrazione del questionario:	Ai familiari degli ospiti è stata inviata una lettera di presentazione in allegato al questionario oppure sono state stampate copie distribuite durante l'accesso in struttura. Successivamente è stata sollecitata la consegna tramite mail, whatsapp.
Modalità di raccolta dei questionari compilati:	La raccolta dei questionari per familiari degli ospiti è stata fatta con consegna tramite box/contenitore in segreteria.

2. CARATTERIZZAZIONE DEI RISPONDENTI

Figura 1. Età della persona rispondente:

	n	%
meno di 50 anni	2	25,0
da 51 a 65 anni	4	50,0
da 66 a 75 anni	0	0,0
oltre i 75 anni	2	25,0
Totale	8	100,0

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

	n	%
meno di sei mesi	3	42,9
da sei mesi a due anni	2	28,6
più di due anni	2	28,6
Totale	7	100,0

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

	n	%
6-7 giorni alla settimana	0	0,0
da 3 a 5 giorni alla settimana	4	57,1
1-2 giorni alla settimana	3	42,9
Totale	7	100,0

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

	n	%
tutti i giorni o quasi	1	14,3
1/2 volte alla settimana	2	28,6
almeno 2 volte al mese	1	14,3
1 volta al mese	0	0,0
meno di una volta al mese	3	42,9
mai	0	0,0
Totale	7	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, ...)?	3,8	1,3	2	5	14,3	0,0	42,9	7
Servizio di trasporto	3,8	1,3	2	5	14,3	0,0	42,9	7
2. I pasti forniti al Suo familiare sono buoni (es. le pietanze sono buone, il cibo cucinato bene, ...)?	4,6	0,5	4	5	0,0	37,5	0,0	8
Servizio di ristorazione	4,6	0,5	4	5	0,0	37,5	0,0	8
3. La temperatura negli ambienti di questa struttura (camera, spazi comuni, sala da pranzo, ...) è adeguata alle diverse stagioni?	4,4	0,5	4	5	0,0	28,6	0,0	7
4. La qualità dell'aria (es. odore, areazione, ...) nella struttura è adeguata?	4,4	0,5	4	5	0,0	12,5	0,0	8
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, ..)?	4,6	0,5	4	5	0,0	28,6	0,0	7
Gestione e comfort degli spazi interni	4,5	0,5	4	5	0,0	28,6	0,0	7
6. Il Servizio è flessibile in caso abbia necessità di chiedere variazioni rispetto ai giorni di presenza?	4,8	0,4	4	5	0,0	16,7	0,0	6
7. L'orario di apertura degli uffici della struttura è compatibile con i Suoi orari?	4,4	1,1	2	5	12,5	0,0	0,0	8
Facilità di accesso e contatto con la struttura	4,4	1,0	2	5	12,5	0,0	0,0	8
8. La struttura è vivace (es. si respira un clima sereno, si realizzano feste, attività di socializzazione, ...)?	4,6	0,5	4	5	0,0	12,5	0,0	8
Animazione della struttura	4,6	0,5	4	5	0,0	12,5	0,0	8
9. Il servizio sociale (accoglienza, informazioni, pratiche, ...) offerto dalla struttura è adeguato?	4,6	0,5	4	5	0,0	0,0	0,0	8
Servizi sociali	4,6	0,5	4	5	0,0	0,0	0,0	8
10. E' contento/a delle cure di base (igiene, aiuto nella somministrazione di cibo, vestirsi) prestate al Suo familiare?	4,5	0,8	3	5	0,0	25,0	0,0	8
13. La privacy e la dignità del Suo familiare sono rispettate nei processi di cura?	4,7	0,5	4	5	0,0	25,0	0,0	8
Processi assistenziali di cura	4,4	0,8	3	5	0,0	12,5	0,0	8

	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?	4,5	0,6	4	5	0,0	12,5	37,5	8
12. E' contento/a dei processi riabilitativi (fisioterapista, logopedista, ...) prestatati al Suo familiare?	4,5	0,7	4	5	0,0	28,6	42,9	7
Servizi sanitari	4,5	0,5	4	5	0,0	0,0	37,5	8
14. Il personale è attento ai gusti, alle preferenze e alle abitudini degli ospiti?	4,7	0,5	4	5	0,0	12,5	0,0	8
15. Il personale si rivolge a Lei e al Suo familiare in modo cortese e rispettoso?	4,9	0,4	4	5	0,0	0,0	0,0	8
Personale: attenzione, disponibilità e gentilezza	4,8	0,4	4	5	0,0	0,0	0,0	8
16. È facile contattare, incontrare o comunicare con i referenti dei vari servizi?	4,8	0,5	4	5	0,0	0,0	0,0	8
17. E' coinvolto come vorrebbe nelle decisioni che riguardano la cura del Suo familiare?	4,8	0,5	4	5	0,0	0,0	0,0	8
Informazioni e coinvolgimento della famiglia	4,8	0,5	4	5	0,0	0,0	0,0	8

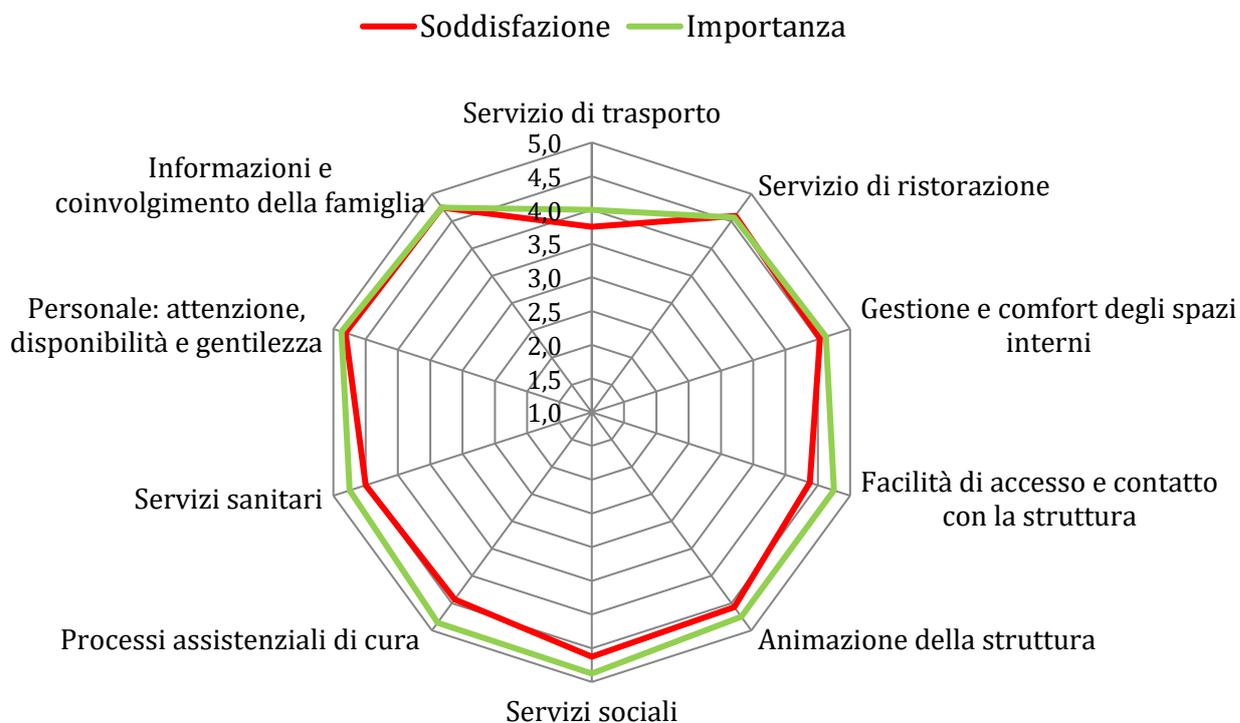
4. IMPORTANZA ATTRIBUITA ALLE COMPONENTI DI QUALITÀ

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	4,0	1,0	2	5	7
Servizio di ristorazione	4,6	0,5	4	5	7
Gestione e comfort degli spazi interni	4,6	0,5	4	5	8
Facilità di accesso e contatto con la struttura	4,8	0,5	4	5	8
Animazione della struttura	4,8	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	4,8	0,5	4	5	8

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	8	100,0
no	0	0,0
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?	4,6	0,5	4	5	0,0	8
19. Secondo Lei la retta pagata per il Suo familiare è adeguata in relazione al servizio offerto dalla struttura?	3,6	1,4	1	5	12,5	8
21. Quanto si ritiene soddisfatto, globalmente, del livello del servizio fornito da questa struttura?	4,5	0,5	4	5	0,0	8
23. Secondo Lei, il servizio offerto da questa struttura incide positivamente sulla qualità di vita del Suo familiare?	4,4	0,5	4	5	0,0	8

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=1; 12,5% del totale)

- Servizio trasporto:
 - *Gentilezza, pazienza*
- Servizio ristorazione:
 - -
- Ambiente e gestione degli spazi:
 - -
- Facilità di accesso e contatto con la struttura:
 - -
- Animazione:
 - *Buona*
- Processi assistenziali
 - -
- Servizi sanitari:
 - -
- Servizi sociali:
 - -
- Personale:
 - *Tutti gentili e umani*
- Informazioni e coinvolgimento della famiglia:
 - -

- Aspetti del servizio da **migliorare** (numero rispondenti=1; 12,5% del totale)

- Servizio trasporto:
 - -
- Servizio ristorazione:
 - -
- Ambiente e gestione degli spazi:
 - -
- Facilità di accesso e contatto con la struttura:
 - -
- Animazione:
 - -

- Processi assistenziali:
 - -
- Servizi sanitari:
 - -
- Servizi sociali:
 - -
- Personale:
 - *Mi dispiace che le OSS cambino*
- Informazioni e coinvolgimento della famiglia:
 - -

- **Azioni da realizzare per migliorare il servizio** (*numero rispondenti=1; 12,5% del totale*)

- Servizio trasporto:
 - *Cercare di integrare i comuni più distaccati dalla struttura*
- Servizio ristorazione:
 - -
- Ambiente e gestione degli spazi:
 - -
- Facilità di accesso e contatto con la struttura:
 - -
- Animazione:
 - *Magari qualcosa di più dinamico per coloro che sono un po' più presenti*
- Processi assistenziali:
 - -
- Servizi sanitari:
 - -
- Servizi sociali:
 - -
- Personale
 - -
- Informazioni e coinvolgimento della famiglia:
 - -

Main partner:

