



Fondazione "Istituto Carlo Vismara - Giovanni De Petri" onlus
Servizi Accreditati di Assistenza, Riabilitazione e Cura
Via Vismara, 10 - 26020 San Bassano (CR)
Tel. 0374373165 - Fax 0374381119; e-mail: formazione@istitutovismara.it

Report di valutazione della qualità percepita e
soddisfazione di Familiari ed Ospiti/Utenti

ANNO 2023
RISULTATI FAMILIARI/CAREGIVER E
UTENTI

CENTRO DIURNO INTEGRATO
"Pampuri"
"Mazza"

CDI PAMPURI

Risultati questionari rivolti ai familiari/caregivers

Tassi di partecipazione

Sono stati distribuiti Nr. 26 Questionari.

I questionari ritornati sono stati nr.15, con un tasso di risposta assestato al 58%.

I questionari, come indicato, sono stati riconsegnati al servizio o direttamente o attraverso gli autisti.

Profilo socio-anagrafico dei rispondenti

Lo schema di fianco riporta le caratteristiche socio-anagrafiche dei Familiari/caregiver che hanno restituito il Questionario.

L'analisi dei dati socio-anagrafici non presenta sorprese dal punto di vista delle caratteristiche "tipiche" del familiare impegnato nella cura di un anziano.

Rispetto al Genere la popolazione femminile si conferma nettamente preponderante, come caregiver, anche se comincia ad essere consistente la percentuale di sesso maschile (40%).

La quasi totalità dei caregivers che hanno risposto sono i figli degli Utenti che frequentano il CDI (53%), gran parte di essi sono ancora in fascia di età lavorativa (73%).

La maggior parte di coloro che hanno risposto hanno il proprio caro che frequenta il CDI da massimo 3 anni (80% se sommiamo le tre percentuali).

Il CDI vede una prevalenza di Utenti provenienti da "Altro Comune"; assieme alla provenienza da San Bassano, costituiscono il 90% dei frequentanti il servizio.

CDI PAMPURI - DATI SOCIO ANAGRAFICI FAMILIARI (58% DI RISPOSTA - 15 Q SU 26 UTENTI)					
GENERE	VA	%	ETA'	VA	%
Donna	8	53%	Fino a 30 anni	0	0%
Uomo	6	40%	Da 31 a 65 anni	11	73%
NR	1	7%	Oltre 65 anni	4	27%
TOTALE	15	100%	NR	0	0%
			TOTALE	15	100%
RESIDENZA	VA	%	PARENTELA	VA	%
San Bassano	3	20%	Coniuge/conviven	1	7%
Provincia CR	9	60%	Figlio/Figlia	8	53%
Altra provincia	0	0%	Genero/nuora	0	0%
NR	3	20%	Fratello/Sorella	2	13%
TOTALE	15	100%	Nipote	2	13%
			Amico/conoscente	2	13%
			Altro	0	0%
			NR	0	0%
			TOTALE	15	100%
IL SUO FAMILIARE VIVE...	VA	%	FREQUENTA DA...	VA	%
San Bassano	5	33%	Meno di 6 mesi	4	27%
Pizzighettone	0	0%	Da 6 mesi a 1 anno	3	20%
Altro Comune	9	60%	Da 1 a 3 anni	5	33%
NR	1	7%	Da 3 a 5 anni	1	7%
TOTALE	15	100%	Più di 5 anni	1	7%
			NR	1	7%
			TOTALE	15	100%
ALTRO COMUNE					
Casalmorano	1				
Castelleone	1				
Grumello	1				
Pizzighettone	1				
Soresina	2				
Non specificato	3				
	9				

Fondazione "Istituto Carlo Vismara - Giovanni De Petri" onlus

Servizi Accreditati di Assistenza, Riabilitazione e Cura

Una delle domande (la nr. 37) era mirata a sapere come i familiari sono venuti a conoscenza dell'esistenza dell'Istituto.

A fianco è illustrato come si sono distribuite le risposte. Si conferma, qui come per la RSA, il "passaparola" come strumento più efficace di conoscenza della Fondazione, Il 20% dei familiari è venuto a conoscenza dell'Istituto da amici o conoscenti che hanno utilizzato i servizi della Fondazione.

Un altro 20% è costituito dalla risposta "Altro" purtroppo non ulteriormente specificata.

COME E' VENUTO A CONOSCENZA DELL'ISTITUTO VISMARA?			
RISPOSTA	VA	%	
MdF	2	13%	
Case di cura/cliniche	1	7%	
Amici/conoscenti che...	3	20%	
Internet/TV/Giornali	0	0%	
Altro	3	20%	
	NR	2	13%
	TOTALE	15	100%

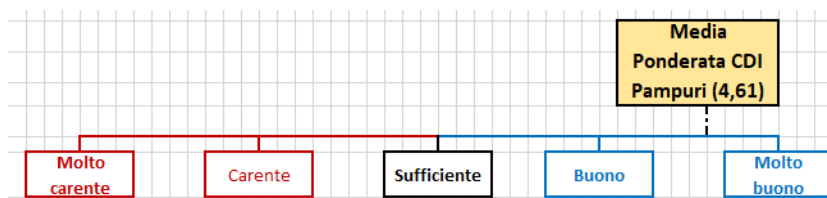
Nel caso del CDI, diversamente da quanto avevamo visto per la RSA, il MdF rappresenta un importante punto di riferimento per l'invio al servizio.

Risultati generali

Passiamo ora all'analisi dei risultati generali, ovvero dati dalla somma di tutte le risposte date dai familiari alla stessa domanda.

Come risultato complessivo, in un range da 1 a 5 la media ponderata delle risposte del CDI si assesta ad un punteggio di **4,61** quindi decisamente molto elevato.

Nello schema sottostante è rappresentando graficamente il livello di punteggio raggiunto.



Tale risultato è confermato dalla MODA che, come vedremo, per 31 su 37 item si colloca sulla risposta "5=molto buono", per 2 item sulla risposta "4=buono" e per altri 2 vede i 2 punteggi pari-merito.

Nella consapevolezza della assoluta positività di questi dati, volendo individuare eventuali aree di miglioramento relativo, occorre approfondire ulteriormente l'analisi e passare al dettaglio delle singole Arre tematiche e dei singoli item per analizzare quali di essi siano sopra/sotto la media ponderata generale, cioè 4,61.

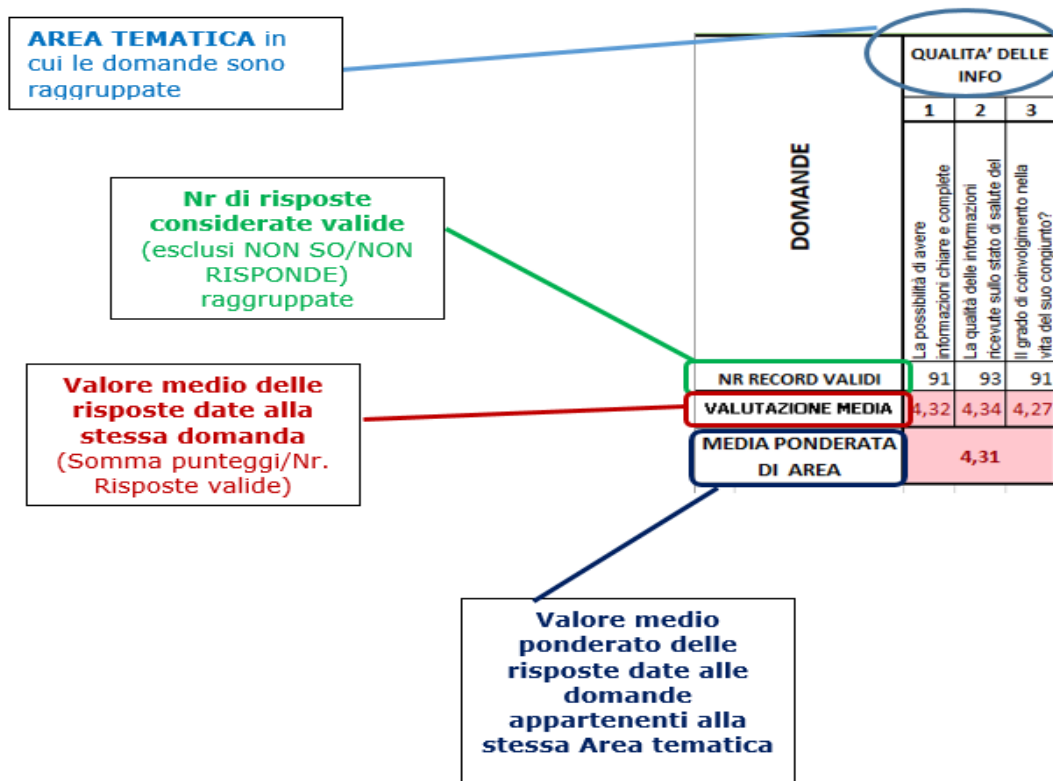
Gli item che presentano un valore uguale o inferiore alla Me.Ponderata. della RSA sono indicati in campo rosso.

Legenda di lettura degli schemi-dati

Prima di esporre i risultati, vengono precisati indicati alcuni elementi che consentono una lettura dei dati esposti.

Nello schema che segue sono indicate le specifiche per ciascuna colonna/riga per una più agevole consultazione dei dati.

Fondazione "Istituto Carlo Vismara - Giovanni De Petri" onlus
Servizi Accreditati di Assistenza, Riabilitazione e Cura



ANALISI DEI RISULTATI GENERALI

Per l'analisi dei risultati si utilizzerà lo stesso procedimento messo in atto per le altre Udo. Il valore di riferimento per valutare la maggiore/minore positività degli stessi è la **Media Ponderata del CDI Pampuri, collocata ad un valore di 4,61** che rappresenta il valore complessivo e sintetico a cui si colloca il gradimento del servizio, calcolando la media ponderata di tutte le risposte valide date alle singole domande.

Tale valore rappresenta il "cut-off" con cui valutare il gradimento dei singoli item, anche raggruppati per Area tematica.

Le Medie Ponderate per ciascuna singola Area Tematica sono espone nella sottostante Tabella riassuntiva. Alcune di esse si collocano sopra la Media Ponderata di struttura (in blu), altre sotto (in rosso).

Area Qualità delle Informazioni	Area Inizio frequenza del servizio nel 2023	Area qualità delle cure, dell'assistenza delle relazioni, della vita al CDI	Area Qualità del servizio Alberghiero	Area Servizio di Front Office	Area Fruibilità del Servizio	Area Servizio di pulmino	Valutazione complessiva del servizio fornito
4,61	4,52	4,58	4,71	4,57	4,73	4,55	4,60

Fondazione "Istituto Carlo Vismara - Giovanni De Petri" onlus

Servizi Accreditati di Assistenza, Riabilitazione e Cura

Come è possibile vedere, tutte le aree presentano medie ponderate molto vicine alla media Ponderata generale dalla quale si discostano per pochi centesimi.

E' necessario ribadire che l'analisi dei dati procede con lo scopo di individuare le piccole aree di miglioramento esistenti in un servizio che comunque colloca tutti i suoi item, anche quelli sotto la media ponderata di struttura, sopra il valore di 4,50, ovvero a metà tra "4=buono" e "5=molto buono".

Vediamo in dettaglio:

Area: QUALITA' DELLE INFORMAZIONI

Domande da 1 a 2 - Me.Pond. di Area: 4,61

La media dell'area è identica alla Me.P. del servizio (4,61). Possiamo quindi dire che nel complesso, la valutazione è più che buona.

All'interno del comparto, qualche piccolo margine di miglioramento potrebbe essere messo in atto per gli aspetti messi in luce dalla domanda nr.2: la qualità delle informazioni ricevute sullo stato di salute del proprio familiare.

QUESTIONARIO	QUALITA' DELLE INFORMAZIONI	
	1	2
	La possibilità di avere informazioni chiare e complete nel momento in cui le servono	La qualità delle informazioni ricevute sullo stato di salute del suo congiunto
NR Q	15	15
NR. RECORD VALIDI	14	14
VALUTAZIONE MEDIA	4,71	4,50
MEDIA PONDERATA DI AREA	4,61	

Area: INIZIO FREQUENZA DEL SERVIZIO NEL 2023

Domande da 3 a 5 – Med.Pond. di Area: 4,52

Queste domande erano specificatamente rivolte a coloro che avevano iniziato a frequentare il CDI durante l'anno 2023.

Come è possibile vedere, coloro che sono entrati nel 2023 si ritengono soddisfatti delle informazioni contenute nei documenti ufficiali della Fondazione.

Sussiste tuttavia un piccolo margine di miglioramento.

CDI PAMPURI	SE IL SUO CONGIUNTO HA INIZIATO A FREQUENTARE IL CDI NEL CORSO DEL 2023, LE CHIEDIAMO INOLTRE COME VALUTA:		
	3	4	5
	La qualità delle informazioni contenute nella Carta dei Servizi e nella Carta di Accoglienza del Servizio	Come valuta la qualità delle informazioni ricevute dalla Sua famiglia e dal Suo congiunto all'ingresso, nei giorni immediatamente precedenti l'ingresso e appena successivi	Il momento dell'accoglienza e l'accompagnamento del Suo congiunto all'ambientamento nel Servizio
NR Q	15	15	15
NR. RECORD VALIDI	9	9	9
VALUTAZIONE MEDIA	4,44	4,44	4,67
MEDIA PONDERATA DI AREA	4,52		

Fondazione "Istituto Carlo Vismara - Giovanni De Petri" onlus
Servizi Accreditati di Assistenza, Riabilitazione e Cura

Area: QUALITA' DELLE CURE, DELL'ASSISTENZA, DELLE RELAZIONI, DELLA VITA AL CDI
Domande dalla 7 alla 24 – Me.Pond. di Area: 4,58

Questa parte del questionario rappresenta senza dubbio il cuore della rilevazione.
 Vediamo i risultati complessivi:

QUESTIONARIO	QUALITA' DELLE CURE, DELL'ASSISTENZA, DELLE RELAZIONI E DELLA VITA AL CDI													
	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	17	18	20	21
	Assistenza medica	Assistenza infermieristica	Cure igieniche	Cura dell'aspetto del suo familiare	Ritmi di vita e delle abitudini personali	Cli oggetti personali	La tempestività nell'avvisare i familiari in caso di bisogno	La possibilità di soddisfare le proprie esigenze religiose e/o spirituali	La gentilezza e la disponibilità nei confronti della Sua famiglia?	La relazione con il suo coniugio (gentilezza, capacità d'ascolto, supporto emotivo...)	Il tempo dedicato agli utenti da parte del/della F isioterapista	La qualità degli interventi messi in atto dal/dalla F isioterapista	Il tempo dedicato agli utenti da parte dell' Animazione	La qualità delle attività organizzate dall' Animazione
NR Q	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15
NR. RECORD VALIDI	13	14	13	14	14	14	14	11	14	15	15	15	15	15
VALUTAZIONE MEDIA	4,46	4,43	4,62	4,57	4,50	4,50	4,71	4,73	4,71	4,53	4,47	4,47	4,67	4,73
MEDIA PONDERATA DI AREA	4,58													

Come possiamo vedere, il comparto nel suo complesso presenta ottimi riscontri, presentando valori ben sopra il punteggio 4=buono, e collocandosi appena sotto la Me.Ponderata del servizio (4,61).

In campo rosso sono indicati gli item che sono sotto quell'indicatore numerico.

Punti di forza (contrassegnati dal **quadrato azzurro**)

La rilevazione mette in luce alcuni punti di forza: il livello di cure igieniche ricevute, la tempestività nel comunicare con la famiglia in caso di bisogno, la possibilità di soddisfare le proprie esigenze spirituali, il tempo e la qualità degli interventi di animazione, la gentilezza del personale.

Punti di miglioramento (contrassegnati con **quadrato rosso**)

Come abbiamo già esposto, in un'ottica di miglioramento continuo, vale la pena di soffermarsi su alcuni item che, pur nella assoluta positività dei risultati, possono dare valide indicazioni circa le possibilità di miglioramento.

I dati cerchiati in rosso rappresentano gli item che hanno ottenuto i punteggi più bassi dell'area considerata. In questa circostanza ci si è limitati a porre l'attenzione sugli item con valore al di sotto del 4,50.

Qui troviamo il livello di assistenza medica ed infermieristica ed il tempo/qualità degli interventi di FKT. A questo proposito, vale la pena di rinnovare la stessa raccomandazione fatta per la RSA, ovvero quella di migliorare lo scambio comunicativo del Servizio di FKT con le famiglie.

Agli item che chiedono se si è a conoscenza della presenza di Educatori e Fisioterapisti in reparto (domanda nr. 16 e 19), il 100% dei familiari dà risposta affermativa.

Fondazione "Istituto Carlo Vismara - Giovanni De Petri" onlus
Servizi Accreditati di Assistenza, Riabilitazione e Cura

Area: QUALITA' DEL SERVIZIO ALBERGHIERO
Domande da 22 a 27 – Me.Pond. di Area: 4,71

Tutto il comparto presenta valori medi superiori alla media generale del servizio (4,61).

QUESTIONARIO	QUALITA' DEL SERVIZIO ALBERGHIERO					
	22	23	24	25	26	27
	La gradevolezza degli ambienti (colori, arredi, quadri, oggetti...)	L'adeguatezza della temperatura e ventilazione degli ambienti nelle diverse stagioni	La pulizia degli stessi	del suo familiare (cibo tritato, morbido...)	Gli orari dei pasti?	L'assistenza fornita durante i pasti?
NR Q	15	15	15	15	15	15
NR. RECORD VALIDI	14	13	14	14	14	14
VALUTAZIONE MEDIA	4,71	4,69	4,64	4,71	4,79	4,71
MEDIA PONDERATA DI AREA	4,71					

Area: FRUIBILITA' DEL SERVIZIO
Domande da 28 e 29 – Me.Pond. di Area: 4,57

Le domande facevano riferimento all'adeguatezza degli orari/giorni di apertura del servizio.

Entrambi, pur molto apprezzati, sono leggermente sotto la Media.

Ricordiamo che la gran parte dei familiari è in età lavorativa per cui si può supporre che chi ha risposto apprezzerrebbe un allargamento degli stessi (un familiare ha espresso anche un commento a riguardo).

QUESTIONARIO	FRUIBILITA' DEL SERVIZIO	
	28	29
	Gli orari di apertura del CDI	I giorni di apertura del CDI
NR Q	15	15
NR. RECORD VALIDI	14	14
VALUTAZIONE MEDIA	4,57	4,57
MEDIA PONDERATA DI AREA	4,57	

Fondazione "Istituto Carlo Vismara - Giovanni De Petri" onlus
Servizi Accreditati di Assistenza, Riabilitazione e Cura

Area: SERVIZIO DI PULMINO

Domande da 30 a 32 – Me.Pond. di Area: 4,73

Alla domanda riguardante il servizio di pullmino hanno risposto solo coloro che lo utilizzano.
 Come è possibile vedere, è un servizio molto apprezzato nella qualità, sia per quanto riguarda gli orari che la puntualità che la gentilezza degli autisti.

QUESTIONARIO	SERVIZIO DI PULMINO		
	30	31	32
	Gli orari del pulmino	La puntualità del servizio	La cortesia degli autisti
NR Q	15	15	15
NR. RECORD VALIDI	11	11	11
VALUTAZIONE MEDIA	4,73	4,64	4,82
MEDIA PONDERATA DI AREA	4,73		

Area: SERVIZI DI FRONT OFFICE

Domande da 33 a 36 – Me.Pond. di Area: 4,55

Possibile qualche piccolo ambito di miglioramento relativo, visto che tutti gli item sono abbondantemente sopra il punteggio di "4=buono".
 Particolarmente apprezzato il servizio URP.

QUESTIONARIO	SERVIZI DI FRONT-OFFICE			
	33	34	35	36
	La Portineria/Centralino	L'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP – domanda di frequenza e avvio)	La Segreteria (pagamenti)	Città Uffici in generale?
NR Q	15	15	15	15
NR. RECORD VALIDI	14	13	15	14
VALUTAZIONE MEDIA	4,57	4,62	4,60	4,43
MEDIA PONDERATA DI AREA	4,55			

Fondazione "Istituto Carlo Vismara - Giovanni De Petri" onlus
Servizi Accreditati di Assistenza, Riabilitazione e Cura

Domande di sintesi

Come anticipato, a fine questionario sono state presentate alcune domande di sintesi:

- **Domanda nr.38:** Come valuta nel complesso la qualità del servizio fornita dall'Istituto?
- **Domanda nr. 39:** Consiglierebbe il CDI ad un amico?

Vediamo le risposte.

Domanda nr. 38:

COME VALUTA NEL COMPLESSO LA QUALITA' DEL SERVIZIO FORNITO DALLA STRUTTURA?

Il valore medio delle risposte dei 15 Questionari ricevuti si colloca a 4,60. Possiamo quindi dire che è coerente con i risultati prima analizzati, posizionandosi praticamente allo stesso valore della Media di struttura (4,61).

Domanda nr. 39:

CONSIGLIEREBBE LA STRUTTURA AD UN AMICO?

Dai valori espressi in percentuale, la quasi totalità dei rispondenti dichiara che consiglierebbe la struttura ad un amico.

RISPOSTA	Nr.	Percentuale
SI	13	86%
NO	1	2%
Non so – Non risponde	1	2%

Risulta abbastanza inspiegabile l'unica risposta "NO" ricevuta poiché il familiare ha praticamente risposto con voto 4=buono oppure 5=molto buono a tutti gli Item del questionario che ha compilato.

ANALISI DELLA MODA (Voto più frequente)

Con l'analisi della MODA è possibile vedere quali, delle valutazioni disponibili (da 1 a 5), è stato il valore più utilizzato dai rispondenti.

Il prospetto più sotto riporta questo dato colorato in giallo.

MODA CDI PAMPURI	QUALITA' DELLE INFORMAZIONI		SE IL SUO CONGIUNTO HA INIZIATO A FREQUENTARE IL CDI					QUALITA' DELLE CURE, DELL'ASSISTENZA, DELLE RELAZIONI E DELLA VITA AL CDI												
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	17	18	20	21	
Etichetta	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	17	18	20	21	
Molto carente	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Carente	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Sufficiente	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	0	0	
Buono	4	5	3	5	3	4	5	5	6	7	7	4	3	4	5	6	6	5	4	
Molto buono	10	8	5	4	6	8	8	8	8	7	7	10	8	10	9	8	8	10	11	
Non so/non risponde	1	1	6	6	6	2	1	2	1	1	1	1	4	1	0	0	0	0	0	

Fondazione "Istituto Carlo Vismara - Giovanni De Petri" onlus
Servizi Accreditati di Assistenza, Riabilitazione e Cura

MODA CDI PAMPURI	QUALITA' DEL SERVIZIO ALBERGHIERO						FRUIBILITA' DEL SERVIZIO		SERVIZIO DI PULMINO			SERVIZI DI FRONT-OFFICE			IN SINTESI...	
	La gradevolezza degli ambienti (colori, arredi, quadri, oggetti...)	L'adeguatezza della illuminazione e ventilazione degli ambienti nelle diverse stagioni	La pulizia degli stessi	L'adeguatezza del cibo alle esigenze del suo familiare (cibo tritato, morbido...)	Gli orari dei pasti?	L'assistenza fornita durante i pasti?	Gli orari di apertura del CDI	I giorni di apertura del CDI	Gli orari del pulmino	La puntualità del servizio	La cortesia degli autisti	La Portineria/Centralino	L'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP - domanda di frequenza e arrivo)	La Segreteria (pagamenti)	Gli Uffici in generale?	Come valuta nel complesso la qualità del servizio fornita dall'Istituto?
Etichetta	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	38
Molto carente	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Carente	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Sufficiente	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0
Buono	4	4	5	4	3	4	6	6	3	4	2	4	5	6	8	6
Molto buono	10	9	9	10	11	10	8	8	8	7	9	9	8	9	6	9
Non so/non risponde	1	2	1	1	1	1	1	1	4	4	4	1	2	0	1	0

Come è immediatamente percepibile, l'etichetta quasi unicamente utilizzata è stata il valore 5=molto buono, indicata in giallo, coerente con il punteggio di media complessiva.

Risposte aperte

Tutte le sezioni davano la possibilità di fare dei commenti che tuttavia sono stati molto contenuti:

CDI	NR.Q	HA OSSERVAZIONI O SUGGERIMENTI IN MERITO?
PAM	Q1	Mi piacerebbe che il CDI fosse aperto anche al sabato per chi, come per me, è giorno lavorativo
PAM	Q15	Il numero degli operatori in alcune situazioni è insufficiente

Conclusioni

Emerge l'assoluta ottima qualità del servizio erogato, con piccole aree di miglioramento che sono state evidenziate nel commento ai risultati.

Tutte le aree si sono collocate ad un livello elevato in modo pressochè uniforme.

Anche in questo caso sarebbe importante cercare di aumentare il numero di questionari ricevuti in risposta per arricchire la varietà di dati su cui individuare ipotesi di miglioramento.

CDI "PAMPURI"

Risultati questionari rivolti agli Utenti

Si espongono di seguito i risultati generali della rilevazione rivolta agli Utenti del CDI.
 Sono stati proposti due questionari, uno "Standard" ed uno "Facilitato". Per entrambi, gli Utenti sono stati accompagnati dagli educatori del servizio per la compilazione. La valutazione del livello di fragilità dell'Utente per proporre uno o l'altro questionario è stata effettuata sempre dal servizio animazione.

La struttura e l'articolazione delle domande, nei due questionari, era del tutto sovrapponibile. L'unica significativa differenza era costituita dalle modalità di espressione del voto (con scaletta da 1 a 10 per quello standard; con faccine per quello facilitato). In sede di analisi dei risultati alle "faccine" è stata attribuita un'etichetta numerica coerente con la scaletta proposta nel questionario standard il che ha consentito di sommare i punteggi di entrambi i questionari per pervenire ad una somma complessiva che raggruppasse le risposte date da tutti Utenti, al di là del questionario compilato.

Su 26 utenti sono stati compilati 23 questionari, per una percentuale del 88%, così suddivisi:

TIPO DI QUESTIONARIO	Nr. Di Questionari ricevuti
Standard	16
Facilitato	7

Ecco i risultati complessivi:

CDI PAMPURI - (SOMMA Q "STANDARD" E "FACILITATI")																								
23 Q SU 26 UTENTI (88%)	ASSISTENZA						CUCINA		ANIMAZIONE		AMBIENTI				VITA AL CDI	TRASPORTO	VOTO							
CDI PAMPURI	E' soddisfatta/o dell'assistenza che riceve da parte degli	Si sente trattato bene da parte del Medico?	Si sente trattato bene da parte dell'Infermiera?	Si sente trattato bene da parte del fisioterapista?	Si sente trattato bene da parte dell'Animatore?	Si sente trattato bene da parte della Coordinatrice?	E' soddisfatta/o di come mangia?	Dia un voto alla varietà	Dia un voto alla qualità	E' soddisfatta/o delle attività che propongono gli Educatori?	Dia un voto alla varietà delle proposte	Come valuta gli ambienti del CDI?	E' soddisfatta/o dei servizi igienici?	E' soddisfatta/o degli spazi comuni?	Voto al confort (caldo/freddo)	Voto alla pulizia	Voto alla sicurezza degli ambienti	Voto agli arredi	Come si trova con lay'il compagna/o di tavola?	Come valuta la cortesia degli autisti	Come valuta la puntualità del servizio	Come valuta il comfort dei mezzi	VALUTAZIONE COMPLESSIVA DEL SERVIZIO	
NR Q	23	23	23	23	23	23	23	23	23	23	23	23	23	23	23	23	23	23	23	23	23	23	23	23
NR RECORD VALIDI	23	22	23	22	23	23	23	23	23	22	21	23	23	23	23	23	23	23	23	17	17	17	17	22
VOTO MEDIO	9,26	9,23	9,26	9,36	9,43	9,39	9,65	9,22	9,39	9,09	9,24	9,43	8,96	9,43	9,39	9,57	9,52	9,52	9,30	9,71	9,47	9,35	9,59	9,59
MEDIA POND DI AREA	9,32						9,42		9,16		9,40				9,30		9,51		9,59					

Come è possibile vedere, tutti gli item sono posizionati tra il voto 9 e 10.
 L'unico item posizionato sotto il 9 è quello riguardante i Servizi igienici del CDI, nell'area dedicata agli Ambienti.

Fondazione "Istituto Carlo Vismara - Giovanni De Petri" onlus
Servizi Accreditati di Assistenza, Riabilitazione e Cura

In alcune aree sono state indagate le preferenze degli Utenti rispetto ad alcune situazioni o proposte. Ecco le risposte suddivise per Area Tematica:

RISPOSTE A DOMANDE APERTE							
SEDE	NR. Q	ASSISTENZA		ANIMAZIONE		VITA AL CDI	
		Mi indichi 3 cose che le piacciono	Mi indichi 3 cose che le danno fastidio	Mi indichi 3 attività che le piacciono	Mi indichi 3 attività che NON le piacciono	Mi indichi 3 cose positive	Mi indichi 3 cose critiche
PAM	Q1	Il bagno		Carte, tombola, cruciverba			
PAM	Q2	Accoglienza, gentilezza	Domande da parte degli ospiti	Dipingere, manuali		La compagna di tavola	
PAM	Q3			Disegnare, creativo	Tombola	Stare insieme	Se ci sono polemiche al momento del pasto
PAM	Q4	Gentilezza		Dipingere, lavorare al guardaroba, tombola	Film vecchi	Compagnia, tranquillità	
PAM	Q5	Ci sono al bisogno		Tombola		Sono disponibili ad aiutarmi	Un po' curiose
PAM	Q6	Bigodini, unghie		Cognitivo	Più lab creativo	Dialogo	
PAM	Q7	Mi trattano bene		Tombola		Parlare	
PAM	Q8	Mi trattano bene		Tombola, cognitivo	Attività cucina (solo i dolci preferisco il salato)	Parlare	
PAM	Q9	Si occupano di noi tutti	Assolutamente niente	Tombola, cognitivo col tablet, film	Nessuna		Essere a tavola con una persona con disturbi del comportamento
PAM	Q10	Tutto bene!	No	Cruciverba, gite, lettura giornale	Religioso	Rispetto	
PAM	Q11	Gentili, competenti		Tombola, lettura giornale, cucinare	Lavoretti a mano	Chiacchierare	Quando mi dicono che sono lenta a mangiare
PAM	Q12			Lettura, giornale, crucipuzzle, pitturare	Tombola		Quando si "brontola" su cosa mangiare
PAM	Q14			Lavorare a maglia			
PAM	Q15			Dipingere, tombola			Più discrezione da parte di alcuni ospiti
PAM	Q16	Tutto	Chi parla	Film, cucina, tombola	Gioco a carte	Parlare	

Fondazione "Istituto Carlo Vismara - Giovanni De Petri" onlus
Servizi Accreditati di Assistenza, Riabilitazione e Cura

COMMENTI PERSONALI

Di seguito i commenti inseriti dagli Utenti.

NOTE PERSONALI		
CDI	NR.Q.	Q STANDARD
PAM	Q3	Va tutto benissimo. Sono molto contente
PAM	Q9	Armadietti piccoli. A volte mi disturbano gli ospiti maleducati
PAM	Q10	Apertura al sabato
PAM	Q11	Ci vorrebbe almeno un bagno in più

CDI	NR.Q.	Q FACILITATO
PAM	Q3	Preferisco state in una zona più tranquilla da solo

Come per la RSA, le risposte date dagli Utenti non forniscono materiale ricco di spunti, se non l'assoluto gradimento del servizio e un'indicazione sulle proposte gradite/meno gradite.

Nondimeno il loro coinvolgimento nella vita del CDI attraverso l'espressione del loro gradimento è un importante passaggio da mantenere e valorizzare.

CDI MAZZA

Risultati questionari rivolti ai familiari/caregivers

Tassi di partecipazione

Sono stati distribuiti Nr. 15 Questionari.

I questionari ritornati sono stati nr.6, con un tasso di risposta assestato al 40%.

I questionari, come indicato, sono stati riconsegnati al servizio o direttamente o attraverso gli autisti.

Nell'analisi dei risultati occorrerà tenere conto del basso numero di risposte ricevute che influisce in modo molto importante sulle percentuali ricavate.

Occorre quindi molta prudenza nel trarre conclusioni rispetto all'andamento del servizio.

Profilo socio-anagrafico dei rispondenti

Lo schema di fianco riporta le caratteristiche socio-anagrafiche dei Familiari/caregiver che hanno restituito il Questionario.

L'analisi dei dati socio-anagrafici non presenta sorprese dal punto di vista delle caratteristiche "tipiche" del familiare impegnato nella cura di un anziano.

Rispetto al Genere abbiamo in questa situazione una uguaglianza tra caregivers di sesso femminile e maschile (50%), segno forse di un cambiamento nella cultura della cura che sta prendendo piede anche nel nostro Paese.

La metà dei caregivers che hanno risposto sono i figli degli Utenti che frequentano il CDI (50%), tutti età lavorativa (100%).

La maggior parte di coloro che hanno risposto hanno il proprio caro che frequenta il CDI da massimo 3 anni.

Il CDI vede una prevalenza di Utenti provenienti dal Comune di Pizzighettone.

CDI MAZZA - DATI SOCIO ANAGRAFICI FAMILIARI (40% DI RISPOSTA - 6 Q SU 15 UTENTI)					
GENERE	VA	%	ETA'	VA	%
Donna	3	50%	Fino a 30 anni	0	0%
Uomo	3	50%	Da 31 a 65 anni	6	100%
NR	0	0%	Oltre 65 anni	0	0%
TOTALE	6	100%	NR	0	0%
			TOTALE	6	100%
RESIDENZA	VA	%	PARENTELA	VA	%
Pizzighettone	0	0%	Coniuge/convivent	0	0%
Provincia CR	4	67%	Figlio/Figlia	3	50%
Altra provincia	1	17%	Genero/nuora	0	0%
NR	1	17%	Fratello/Sorella	2	33%
TOTALE	6	100%	Nipote	1	17%
			Amico/conoscente	0	0%
			Altro	0	0%
			NR	0	0%
			TOTALE	6	100%
IL SUO FAMILIARE VIVE...	VA	%	FREQUENTA DA...	VA	%
San Bassano	0	0%	Meno di 6 mesi	3	50%
Pizzighettone	4	27%	Da 6 mesi a 1 anno	0	0%
Altro Comune	1	7%	Da 1 a 3 anni	2	33%
NR	1	7%	Da 3 a 5 anni	1	17%
TOTALE	6	40%	Più di 5 anni	0	0%
			NR	0	0%
			TOTALE	6	100%

Una delle domande (la nr. 37) era mirata a sapere come i familiari sono venuti a conoscenza dell'esistenza dell'Istituto.

Fondazione "Istituto Carlo Vismara - Giovanni De Petri" onlus
Servizi Accreditati di Assistenza, Riabilitazione e Cura

A fianco è illustrato come si sono distribuite le risposte.
 Si conferma, qui come per la RSA, il "passaparola" come strumento più efficace di conoscenza della Fondazione.
 2/3 dei familiari è venuto a conoscenza dell'Istituto da amici o conoscenti che hanno/non hanno utilizzato i servizi della Fondazione.
 1/3 da altre fonti purtroppo non specificate.

COME E' VENUTO A CONOSCENZA DELL'ISTITUTO VISMARA?		
RISPOSTA	VA	%
MdF	0	0%
Ospedale	0	0%
Case di cura/cliniche	0	0%
Servizi Sociali	0	0%
Amici/conoscenti	2	33%
Amici/conoscenti che...	2	33%
Internet/TV/Giornali	0	0%
Altro	2	33%
NR	0	0%
TOTALE	6	100%

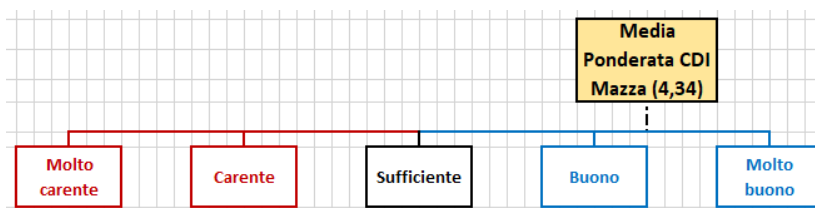
Diversamente dal Pampuri, in questo caso il MdF ed i Servizi Sociali non rappresentano un importante punto di riferimento per l'invio al servizio.

Risultati generali

Passiamo ora all'analisi dei risultati generali, ovvero dati dalla somma di tutte le risposte date dai familiari alla stessa domanda.

Come risultato complessivo, in un range da 1 a 5 la media ponderata delle risposte del CDI si assesta ad un punteggio di **4,34** quindi elevato.

Nello schema sottostante è rappresentando graficamente il livello di punteggio raggiunto.



Nella consapevolezza della assoluta positività di questi dati, volendo individuare eventuali aree di miglioramento relativo, occorre approfondire ulteriormente l'analisi e passare al dettaglio delle singole Arre tematiche e dei singoli item per analizzare quali di essi siano sopra/sotto la media ponderata generale, cioè 4,61.

Gli item che presentano un valore uguale o inferiore alla Media Ponderata. della RSA sono indicati in campo rosso.

ANALISI DEI RISULTATI GENERALI

Per l'analisi dei risultati si utilizzerà lo stesso procedimento messo in atto per le altre Udo. Il valore di riferimento per valutare la maggiore/minore positività degli stessi è la **Media Ponderata del CDI Mazza, collocata ad un valore di 4,34** che rappresenta il valore complessivo e sintetico a cui si colloca il gradimento del servizio, calcolando la media ponderata di tutte le risposte valide date alle singole domande.

Tale valore rappresenta il "cut-off" con cui valutare il gradimento dei singoli item, anche raggruppati per Area tematica.

Le Medie Ponderate per ciascuna singola Area Tematica sono esposte nella sottostante Tabella riassuntiva. Alcune di esse si collocano sopra la Media Ponderata di struttura (in blu), altre sotto (in rosso).

Fondazione "Istituto Carlo Vismara - Giovanni De Petri" onlus
Servizi Accreditati di Assistenza, Riabilitazione e Cura

Area Qualità delle Informazioni	Area Inizio frequenza del servizio nel 2023	Area qualità delle cure, dell'assistenza delle relazioni, della vita al CDI	Area Qualità del servizio Alberghiero	Area Servizio di Front Office	Area Fruibilità del Servizio	Area Servizio di pulmino	Valutazione complessiva del servizio fornito
4,08	4,13	4,36	4,31	4,25	4,61	4,40	4,33

Come è possibile vedere, tutte le aree presentano medie ponderate molto vicine alla media Ponderata generale dalla quale si discostano per pochi centesimi.

E' necessario ribadire che l'analisi dei dati procede con lo scopo di individuare le piccole aree di miglioramento esistenti in un servizio che comunque colloca tutti i suoi item, anche quello sotto la media ponderata di struttura, sopra il valore di 4,50, ovvero tra "4=buono" e "5=molto buono".

Vediamo in dettaglio:

Area: QUALITA' DELLE INFORMAZIONI
Domande da 1 a 2 - Me.Pond. di Area: 4,08

La media dell'area è leggermente inferiore alla Me.Ponderata di struttura (4,34). La valutazione è comunque attestata al valore 4=buono.

	QUALITA' DELLE INFORMAZIONI	
	1	2
QUESTIONARIO	La possibilità di avere informazioni chiare e complete nel momento in cui le servono	La qualità delle informazioni ricevute sullo stato di salute del suo congiunto
NR Q	6	6
NR. RECORD VALIDI	6	6
VALUTAZIONE MEDIA	4,00	4,17
MEDIA PONDERATA DI AREA	4,08	

Fondazione "Istituto Carlo Vismara - Giovanni De Petri" onlus
Servizi Accreditati di Assistenza, Riabilitazione e Cura

Area: INIZIO FREQUENZA DEL SERVIZIO NEL 2023
Domande da 3 a 5 – Med.Pond. di Area: 4,13

Queste domande erano specificatamente rivolte a coloro che erano entrati in RSA durante l'anno 2023.

Alcuni piccoli miglioramenti potrebbero essere fatti rispetto a tutti gli item considerati.

QUESTIONARIO	SE IL SUO CONGIUNTO HA INIZIATO A FREQUENTARE IL CDI NEL CORSO DEL 2023, LE CHIEDIAMO INOLTRE COME VALUTA:		
	3	4	5
	La qualità delle informazioni contenute nella Carta dei Servizi e nella Carta di Accoglienza del Servizio	Come valuta la qualità delle informazioni ricevute dalla Sua famiglia e dal Suo congiunto all'ingresso, nei giorni immediatamente	Il momento dell'accoglienza e l'accompagnamento del Suo congiunto all'ambientamento nel Servizio
NR Q	6	6	6
NR. RECORD VALIDI	5	5	5
VALUTAZIONE MEDIA	4,20	4,00	4,20
MEDIA PONDERATA DI AREA	4,13		

Area: QUALITA' DELLE CURE, DELL'ASSISTENZA, DELLE RELAZIONI, DELLA VITA AL CDI
Domande dalla 7 alla 24 – Me.Pond. di Area: 4,36

	QUALITA' DELLE CURE, DELL'ASSISTENZA, DELLE RELAZIONI E DELLA VITA AL CDI															
	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21
	Assistenza medica	Assistenza infermieristica	Cure igieniche	Cura dell'aspetto del suo familiare	Ritmi di vita e delle abitudini personali	Gli oggetti personali	La tempestività nell'avvisare i familiari in caso di bisogno	La possibilità di soddisfare le proprie esigenze religiose e/o spirituali	La gentilezza e la disponibilità nei confronti della Sua famiglia?	La relazione con il suo congiunto (gentilezza, capacità d'ascolto, supporto emotivo...)	E' a conoscenza della presenza di un/una FISIOTERAPISTA al CDI?	Il tempo dedicato agli utenti da parte del/della Fisioterapista	La qualità degli interventi messi in atto dal/dalla Fisioterapista	E' a conoscenza della presenza dell'ANIMAZIONE al CDI	Il tempo dedicato agli utenti da parte dell'Animazione	La qualità delle attività organizzate dall'Animazione
NR Q	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
NR. RECORD VALIDI	6	6	6	6	5	5	5	5	6	5		4	4		6	6
VALUTAZIONE MEDIA	4,33	4,33	4,33	4,33	4,20	4,40	4,20	4,60	4,50	4,60		4,00	4,25		4,33	4,50
MEDIA PONDERATA DI AREA	4,36															

Fondazione "Istituto Carlo Vismara - Giovanni De Petri" onlus
Servizi Accreditati di Assistenza, Riabilitazione e Cura

Questa parte del questionario rappresenta senza dubbio il cuore della rilevazione. Vediamo i risultati complessivi:

Come possiamo vedere, il comparto nel suo complesso presenta buoni riscontri, con media di area appena sopra la media di servizio (4,34).

In campo rosso sono indicati gli item che sono sotto quell'indicatore numerico.

Punti di forza (contrassegnati dal **quadrato azzurro**)

Tutti i valori in azzurro sono ben sopra la media di area.

Punti di miglioramento (contrassegnati con **quadrato rosso**)

Come abbiamo già esposto, in un'ottica di miglioramento continuo, vale la pena di soffermarsi su alcuni item che, pur nella assoluta positività dei risultati, possono dare valide indicazioni circa le possibilità di miglioramento.

I dati in rosso rappresentano gli item che hanno ottenuto i punteggi più bassi dell'area considerata, pur nella positività del risultato.

In questa circostanza ci si è limitati a porre l'attenzione sull'item più basso, che corrisponde alla domanda 17 inerente la fisioterapia, per la quale valgono le valutazioni già esposte in precedenza sulla opportunità di migliorare lo scambio comunicativo del Servizio di FKT con le famiglie.

Agli item che chiedono se si è a conoscenza della presenza di Educatori e Fisioterapisti in reparto (domanda nr. 16 e 19), il 100% dei familiari dà risposta affermativa.

Area: QUALITA' DEL SERVIZIO ALBERGHIERO

Domande da 22 a 27 – Me.Pond. di Area: 4,31

L'area è leggermente sotto la media del servizio.

In questo comparto è presente l'unico valore sotto la valutazione di 4=buono rappresentata dal valore 3,30 della domanda nr.23 riguardante l'adeguatezza della gestione della temperatura negli spazi del CDI.

Nel dettaglio delle risposte, 2 questionari su 6 attribuiscono a questo item valori molto bassi (2=carente e 3=sufficiente).

Molto buono il punteggio dell'Assistenza fornita durante i pasti.

	QUALITA' DEL SERVIZIO ALBERGHIERO					
	22	23	24	25	26	27
	La gradevolezza degli ambienti (colori, arredi, quadri, oggetti...)	L'adeguatezza della temperatura e ventilazione degli ambienti nelle diverse stagioni	La pulizia degli stessi	L'adeguatezza del cibo alle esigenze del suo familiare (cibo tritato, morbido...)	Gli orari dei pasti?	L'assistenza fornita durante i pasti?
NR Q	6	6	6	6	6	6
NR. RECORD VALIDI	5	5	5	5	5	4
VALUTAZIONE MEDIA	4,40	3,80	4,40	4,20	4,40	4,75
MEDIA PONDERATA DI AREA			4,31			

Fondazione "Istituto Carlo Vismara - Giovanni De Petri" onlus
Servizi Accreditati di Assistenza, Riabilitazione e Cura

Area: FRUIBILITA' DEL SERVIZIO

Domande da 28 e 29 – Me.Pond. di Area: 4,25

Le domande facevano riferimento all'adeguatezza degli orari/giorni di apertura del servizio.

Entrambi, pur molto apprezzati, sono leggermente sotto la Media.

	FRUIBILITA' DEL SERVIZIO	
	28	29
	Gli orari di apertura del CDI	I giorni di apertura del CDI
NR Q	6	6
NR. RECORD VALIDI	6	6
VALUTAZIONE MEDIA	4,33	4,17
MEDIA PONDERATA DI AREA	4,25	

Area: SERVIZIO DI PULMINO

Domande da 30 a 32 – Me.Pond. di Area: 4,61

Alla domanda riguardante il servizio di pullmino hanno risposto solo coloro che lo utilizzano.

Come è possibile vedere, è un servizio molto apprezzato nella qualità, sia per quanto riguarda gli orari che la puntualità che la gentilezza degli autisti, particolarmente apprezzata.

L'area presenta i valori di valutazione più alti nel complesso del servizio.

	SERVIZIO DI PULMINO		
	30	31	32
	Gli orari del pulmino	La puntualità del servizio	La cortesia degli autisti
NR Q	6	6	6
NR. RECORD VALIDI	6	6	6
VALUTAZIONE MEDIA	4,50	4,50	4,83
MEDIA PONDERATA DI AREA	4,61		

Fondazione "Istituto Carlo Vismara - Giovanni De Petri" onlus
Servizi Accreditati di Assistenza, Riabilitazione e Cura

Area: SERVIZI DI FRONT OFFICE

Domande da 33 a 36 – Me.Pond. di Area: 4,40

Tutti gli item sono sopra il punteggio medio del servizio.

	SERVIZI DI FRONT-OFFICE			
	33	34	35	36
	La Portineria/Centralino	L'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP – domanda di frequenza e avvio)	La Segreteria (pagamenti)	Gli Uffici in generale?
NR Q	6	6	6	6
NR. RECORD VALIDI	5	5	5	5
VALUTAZIONE MEDIA	4,40	4,40	4,40	4,40
MEDIA PONDERATA DI AREA	4,40			

Domande di sintesi

Come anticipato, a fine questionario sono state presentate alcune domande di sintesi:

- **Domanda nr.38:** Come valuta nel complesso la qualità del servizio fornita dall'Istituto?
- **Domanda nr. 39:** Consiglierebbe il CDI ad un amico?

Vediamo le risposte.

Domanda nr. 38:

COME VALUTA NEL COMPLESSO LA QUALITA' DEL SERVIZIO FORNITO DALLA STRUTTURA?

Il valore medio delle risposte dei 6 Questionari ricevuti si colloca a 4,33. Possiamo quindi dire che è coerente con i risultati prima analizzati.

Domanda nr. 39:

CONSIGLIEREBBE LA STRUTTURA AD UN AMICO?

Dai valori espressi in percentuale, la totalità dei rispondenti dichiara che consiglierebbe la struttura ad un amico.

RISPOSTA	Nr.	Percentuale
SI	6	100%
NO	0	0%
Non so – Non risponde	0	0%

Fondazione "Istituto Carlo Vismara - Giovanni De Petri" onlus
Servizi Accreditati di Assistenza, Riabilitazione e Cura

ANALISI DELLA MODA (Voto più frequente)

Con l'analisi della MODA è possibile vedere quali, delle valutazioni disponibili (da 1 a 5), è stato il valore più utilizzato.

Il prospetto più sotto riporta questo dato colorato in giallo, con una netta prevalenza del valore 4=buono. In alcuni item prevale il valore 5=molto buono.

	QUALITA' DELLE INFORMAZIONI		SE IL SUO CONGIUNTO HA INIZIATO A FREQUENTARE IL CDI NEL CORSO DEL 2023, LE CHIEDIAMO INOLTRE COME VALUTA:					QUALITA' DELLE CURE, DELL'ASSISTENZA, DELLE RELAZIONI E DELLA VITA AL CDI													
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21
	La possibilità di avere informazioni chiare e complete nel momento in cui le servono	La qualità delle informazioni ricevute sullo stato di salute del suo congiunto	La qualità delle informazioni contenute nella Carta dei Servizi e nella Carta di Accoglienza del Servizio	Come valuta la qualità delle informazioni ricevute dalla Sua famiglia e dal Suo congiunto all'ingresso, nei giorni immediatamente	Il momento dell'accoglienza e l'accompagnamento del Suo congiunto all'ambientamento nel Servizio	Assistenza medica	Assistenza infermieristica	Cure igieniche	Cura dell'aspetto del suo familiare	Ritmi di vita e delle abitudini personali	Gli oggetti personali	La tempestività nell'avvisare i familiari in caso di bisogno	La possibilità di soddisfare le proprie esigenze religiose e/o spirituali	La gentilezza e la disponibilità nei confronti della Sua famiglia?	La relazione con il suo congiunto (gentilezza, capacità d'ascolto, supporto emotivo...)	E' a conoscenza della presenza di un'una FISIOTERAPISTA al CDI?	Il tempo dedicato agli utenti da parte dell'Idella Fisioterapista	La qualità degli interventi messi in atto dal/Idella Fisioterapista	E' a conoscenza della presenza dell'ANIMAZIONE al CDI	Il tempo dedicato agli utenti da parte dell'Animazione	La qualità delle attività organizzate dall'Animazione
Etichetta	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21
Molto carente	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Carente	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Sufficiente	1	0	1	1	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0
Buono	4	5	2	3	2	4	4	4	4	2	3	4	2	3	2	0	2	3	0	2	3
Molto buono	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	3	3	3	0	1	1	0	3	3
Non so/non risponde	0	0	1	1	1	0	0	0	0	1	1	1	1	0	1	0	2	2	0	0	0

	QUALITA' DEL SERVIZIO ALBERGHIERO						FRUIBILITA' DEL SERVIZIO		SERVIZIO DI PULMINO			SERVIZI DI FRONT-OFFICE				IN SINTESI
	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	38
	La gradevolezza degli ambienti (colori, arredi, quadri, oggetti...)	L'adeguatezza della temperatura e ventilazione degli ambienti nelle diverse stagioni	La pulizia degli stessi	L'adeguatezza del cibo alle esigenze del suo familiare (cibo tritato, morbido...)	Gli orari dei pasti?	L'assistenza fornita durante i pasti?	Gli orari di apertura del CDI	I giorni di apertura del CDI	Gli orari del pulmino	La puntualità del servizio	La cortesia degli autisti	La Portinera/Centralino	L'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP - domanda di frequenza e avvio)	La Segreteria (pagamenti)	Gli Uffici in generale?	Come valuta nel complesso la qualità del servizio fornita dall'Istituto?
Etichetta	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	38
Molto carente	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Carente	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Sufficiente	0	1	0	1	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	1
Buono	3	1	3	2	3	1	4	3	3	3	1	1	3	3	3	2
Molto buono	2	2	2	2	2	3	2	2	3	4	5	2	2	2	2	3
Non so/non risponde	1	1	1	1	1	2	0	0	0	0	0	1	1	1	1	0

Fondazione "Istituto Carlo Vismara - Giovanni De Petri" onlus
Servizi Accreditati di Assistenza, Riabilitazione e Cura

Risposte aperte

Tutte le sezioni davano la possibilità ai familiari di fare dei commenti che tuttavia sono stati molto contenuti:

CDI	NR.Q	FRUIBILITA' DEL SERVIZIO	HA OSSERVAZIONI O SUGGERIMENTI IN MERITO?
MAZ	Q2	Ottimo Roberto (riferito agli autisti)	Apertura al sabato e a volte qualche domenica

Conclusioni

Emerge da parte di chi ha risposto un buon apprezzamento del servizio erogato, con qualche margine di miglioramento evidenziato nel commento ai risultati, pur nel ridotto numero di questionari ricevuti. Tutte le aree si sono collocate ad un livello di valutazione pressochè uniforme.

Anche in questo caso sarebbe importante cercare di aumentare il numero di questionari ricevuti in risposta per arricchire la varietà di dati su cui individuare ipotesi di miglioramento.

CDI "MAZZA"

Risultati questionari rivolti agli Utenti

Si espongono di seguito i risultati generali della rilevazione rivolta agli Utenti del CDI. Sono stati proposti due questionari, uno "Standard" ed uno "Facilitato". Per entrambi, gli Utenti sono stati accompagnati dagli educatori del servizio per la compilazione. La valutazione del livello di fragilità dell'Utente per proporre uno o l'altro questionario è stata effettuata sempre dal servizio animazione.

La struttura e l'articolazione delle domande, nei due questionari, era del tutto sovrapponibile. L'unica significativa differenza era costituita dalle modalità di espressione del voto (con scaletta da 1 a 10 per quello standard; con faccine per quello facilitato). In sede di analisi dei risultati alle "faccine" è stata attribuita un'etichetta numerica coerente con la scaletta proposta nel questionario standard il che ha consentito di sommare i punteggi di entrambi i questionari per pervenire ad una somma complessiva che raggruppasse le risposte date da tutti Utenti, al di là del questionario compilato.

Su 15 utenti, sono stati compilati 14 questionari, per una percentuale del 93%, così suddivisi:

TIPO DI QUESTIONARIO	Nr. Di Questionari ricevuti
Standard	7
Facilitato	7

Ecco i risultati dei Questionari:

CDI MAZZA - (SOMMA Q "STANDARD" E "FACILITATI")																							
14 Q SU 15 UTENTI (93%)		ASSISTENZA					CUCINA			ANIMAZIONE		AMBIENTI					VITA AL CDI	TRASPORTO		VOTO			
CDI MAZZA	NR. Q	E' soddisfatta/o dell'assistenza che riceve da parte del Medico?	Si sente trattato bene da parte dell'Infermiera?	Si sente trattato bene da parte del fisioterapista?	Si sente trattato bene da parte dell'Animatore?	Si sente trattato bene da parte della Coordinatrice?	E' soddisfatta/o di come mangia?	Dia un voto alla varietà	Dia un voto alla qualità	E' soddisfatta/o delle attività che propongono gli Educatori?	Dia un voto alla varietà delle proposte	Come valutagli ambienti del CDI?	E' soddisfatta/o dei servizi igienici?	E' soddisfatta/o degli spazi comuni?	Voto al confort (caldo freddo)	Voto alla pulizia	Voto alla sicurezza degli ambienti	Voto agli arredi	Come si trova con lei/il compagno/o di tavola?	Come valuta la cortesia degli autisti	Come valuta la puntualità del servizio	Come valuta il comfort dei mezzi	VALUTAZIONE COMPLESSIVA DEL SERVIZIO
NR Q	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14
NR RECORD VALIDI	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	13	13	13	11
VOTO MEDIO	9,38	8,96	9,25	8,96	9,25	9,32	9,39	9,07	9,29	9,39	9,21	9,79	9,14	9,36	8,86	9,71	9,71	9,50	9,36	9,77	9,54	9,77	9,55
ME POND AREA		9,19					9,25			9,30		9,44					9,36		9,69		9,55		

Tutti gli item sono posizionati tra il voto 9 e 10.

Alcuni item sono posizionati sotto il valore 9, con particolare riferimento al ruolo del medico, del fisioterapista, il confort dell'ambiente (temperatura). **In particolare questo ultimo item era stato messo in evidenza anche dai familiari.**

Fondazione "Istituto Carlo Vismara - Giovanni De Petri" onlus
Servizi Accreditati di Assistenza, Riabilitazione e Cura

Ecco le preferenze degli Utenti su alcuni aspetti del servizio o proposte:

RISPOSTE A DOMANDE APERTE							
SEDE	NR. Q	ASSISTENZA		ANIMAZIONE		VITA AL CDI	
		Mi indichi 3 cose che le piacciono	Mi indichi 3 cose che le danno fastidio	Mi indichi 3 attività che le piacciono	Mi indichi 3 attività che NON le piacciono	Mi indichi 3 cose positive	Mi indichi 3 cose critiche
MAZ	Q3	Andare in gita	Sono annoiata e a volte dormo	Tombola, gita, Messa			
MAZ	Q4			Tombola e cucito	Ci sono attività che non posso fare per limiti fisici		Vorrei parlare di più con loro
MAZ	Q5	Simpatiche, gentilezza, educate		Uscite, gioco carte, cruciverba		Chiacchierare, stare in compagnia e allegria	
MAZ	Q6	Gentilezza		Carte, cruciverba, film		Va bene tutto	La signora vicino a me non parla molto a volte
MAZ	Q7	Cura, disponibili		Tombola, lavoretti, gite	Uscite a piedi perché non riesco e non voglio usare carrozzina	Parlare di tutto, ridere	

COMMENTI PERSONALI

Di seguito i commenti inseriti dagli Utenti.

NOTE PERSONALI		
CDI	NR.Q.	Q STANDARD
MAZ	Q1	Rassettare sedie con più calma (rumore); Tavoletta WC
MAZ	Q2	Tavoletta sul WC
MAZ	Q5	Aumentare fkt, un bagno in più
MAZ	Q7	Fa un po' freddo. Divani un po' rovinati

CDI	NR.Q.	Q FACILITATO
MAZ	Q6	Prolungamento orario apertura CDI

Conclusioni

Come per la RSA, le risposte date dagli Utenti forniscono alcuni spunti di miglioramento, pur nell'assoluto gradimento del servizio.

Nondimeno il loro coinvolgimento nella vita del CDI attraverso l'espressione del loro gradimento è un importante passaggio da mantenere e valorizzare.