



**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](mailto: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 PSICHIATRICO**  
**"Il Melograno"**

## Risultati questionari rivolti ai familiari/caregivers

### Tassi di partecipazione

Sono stati distribuiti Nr. 14 Questionari.

I questionari ritornati sono stati nr.141 con un tasso di risposta assestato al 79%.

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.

Rispetto al Genere la popolazione femminile si conferma nettamente preponderante.

La quasi totalità dei caregivers che hanno risposto sono i fratello/sorella figli degli Utenti che frequentano il CDP (55%), 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 CDP da più di 2 anni (91%).

Il CDP vede la totalità degli Utenti provenienti da "Altro Comune

CDP "IL MELOGRANO"- DATI SOCIO ANAGRAFICI FAMILIARI (79% DI RISPOSTA - 11 Q SU 14 UTENTI)					
GENERE	VA	%	ETA'	VA	%
Donna	7	64%	Fino a 30 anni	0	0%
Uomo	2	18%	Da 31 a 65 anni	8	73%
NR	2	18%	Oltre 65 anni	3	27%
<b>TOTALE</b>	<b>11</b>	<b>100%</b>	NR	0	0%
			<b>TOTALE</b>	<b>11</b>	<b>100%</b>
RESIDENZA	VA	%	PARENTELA	VA	%
San Bassano	0	0%	Fratello/Sorella	6	55%
Provincia CR	9	82%	Madre/Padre	3	27%
Altra provincia	0	0%	Figlio/Figlia	1	9%
NR	2	18%	AdS/Tutore	1	9%
<b>TOTALE</b>	<b>11</b>	<b>100%</b>	Coniuge/convivente	0	0%
			Amico/conoscente	0	0%
			Altro	0	0%
			NR	0	0%
<b>L SUO FAMILIARE VIVE.</b>	<b>VA</b>	<b>%</b>	<b>TOTALE</b>	<b>11</b>	<b>100%</b>
San Bassano	0	0%			
Altro Comune	11	100%			
ALTRO COMUNE			FREQUENTA DA...	VA	%
Paderno Ponchielli	1		Meno di 6 mesi	0	0%
Soresina	3		Da 6 mesi a 1 anno	0	0%
Grumello	1		Da 1 a 2 anni	1	9%
Non specificato	6		Da più di 2 anni	10	91%
<b>TOTALE</b>	<b>11</b>		NR	0	0%
			<b>TOTALE</b>	<b>11</b>	<b>100%</b>

### 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 CDP si assesta ad un punteggio di **4,92** quindi decisamente molto elevato e molto vicino al punteggio massimo ottenibile.

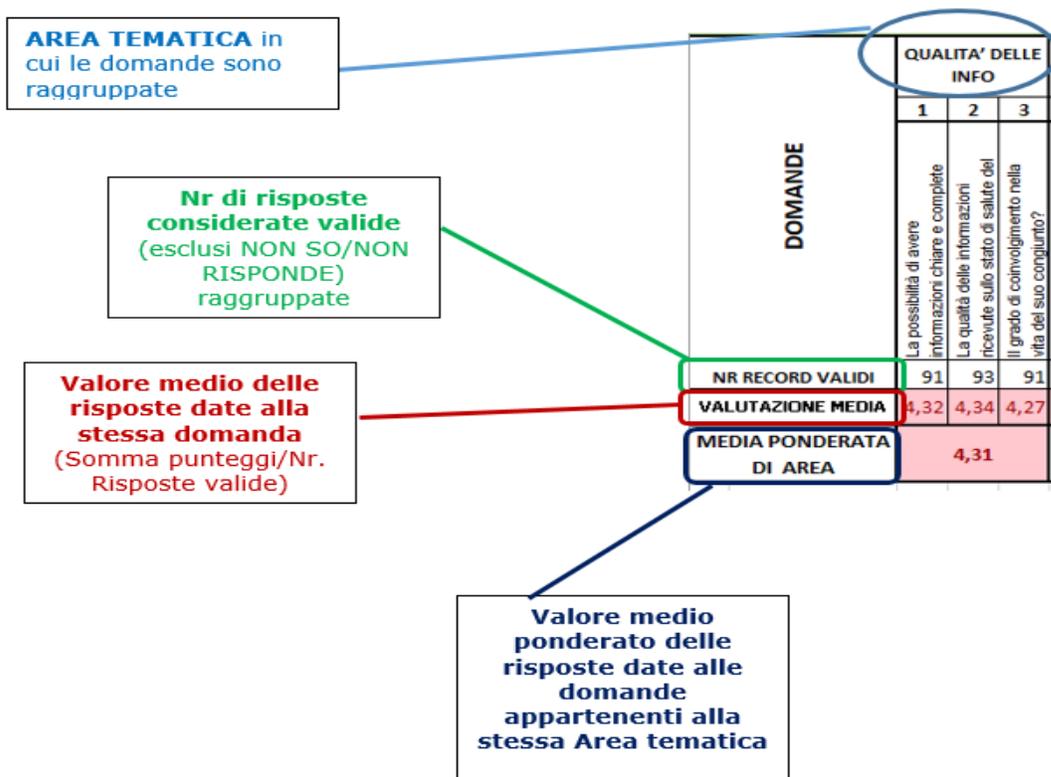
Nella consapevolezza della assoluta positività di questi dati, volendo individuare eventuali aree di miglioramento relativo, occorre approfondire ulteriormente l'analisi e passare al dettaglio delle singole Arre tematiche e dei singoli item per analizzare quali di essi siano sopra/sotto la media ponderata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



### 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 CDP, collocata ad un valore di 4,92** 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).

**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 della vita, dei progetti educativi e delle relazioni al CDP	Area Qualità del servizio Alberghiero	Area Servizio di Front Office	Area Fruibilità del Servizio	Valutazione complessiva del servizio fornito
4.97	4.50	4.93	4.88	4.96	5.00	5.00

Come è possibile vedere, tutte le aree presentano medie ponderate molto elevate, alcune addirittura raggiungono il massimo punteggio possibile.

Data l'assoluta positività delle valutazioni, i dati vengono esposti in forma sintetica:

PERCENTUALE DI RISPOSTA: 79% (11 q SU 14 Utenti)	QUALITA' DELLE INFORMAZIONI			INGRESSO NEL 2023		QUALITA' DELLA VITA, DEI PROGETTI EDUCATIVI E RELAZIONI AL CDP									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
	La facilità ad 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 ricevute durante la condivisione del Progetto Individuale	La qualità delle informazioni contenute nella Carta dei Servizi	Come valuta la qualità delle informazioni ricevute dalla Sua famiglia e dal Suo congiunto al momento dell'ammissione al servizio	Progetti educativi	Cura dell'aspetto del suo familiare	Le attività di inclusione sociale a cui partecipa il suo familiare	Attenzione a garantire il pudore e dell'intimità del suo familiare	Ritmi di vita e delle abitudini personali	La tempestività nell'avviare i familiari in caso di bisogno	Miglioramento nella cura della propria persona	Miglioramento durante le uscite sul territorio	Gentilezza e disponibilità degli operatori nei confronti della sua famiglia	La relazione con il suo congiunto (gentilezza, capacità di ascolto, supporto emotivo...)
<b>NR. Q</b>	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11
<b>NR RECORD VALIDI</b>	11	11	11	6	6	11	11	11	11	10	11	11	10	11	9
<b>VOTO MEDIO</b>	5,00	4,91	5,00	4,33	4,67	5,00	5,00	4,91	4,82	4,90	5,00	4,82	5,00	5,00	4,89
<b>MEDIA PONDERATA DI AREA</b>	4,97			4,50		4,93									

PERCENTUALE DI RISPOSTA: 79% (11 q SU 14 Utenti)	QUALITA' DEL SERVIZIO ALBERGHIERO				FRUIBILITA' DEL SERVIZIO: come valuta...					FRONT OFFICE			IN SINTESI...	
	18	19	20	21	22	23	25	26	27	28	29	30	31	32
	La gradevolezza degli ambienti (colori, arredi, quadri, oggetti...)	La pulizia degli ambienti comuni del reparto	L'adeguatezza del cibo alle esigenze e gusti del suo familiare	La varietà del menù	Gli orari di apertura del CDP	I giorni di apertura del CDP	Gli orari del pulmino	La puntualità del servizio	La cortesia degli aiutati	La Portineria/Centralino	L'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP - domanda di ingresso ed ingresso)	La Segreteria	Gli Uffici in generale	Come valuta nel complesso la qualità del servizio fornita dal CDP?
<b>NR. Q</b>	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11
<b>NR RECORD VALIDI</b>	11	10	10	9	10	10	9	10	10	8	3	3	5	10
<b>VOTO MEDIO</b>	4,82	5,00	4,80	4,89	5,00	5,00	4,89	4,90	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
<b>MEDIA PONDERATA DI AREA</b>	4,88				4,96					5,00			5,00	



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

**Risposte aperte**

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

CUSTOMER 2023 CDP "IL MELOGRANO"		
RISPOSTE APERTE DEI FAMILIARI		
	NR.Q	QUALITA' DELLA VITA, DEI PROGETTI EDUCATIVI E RELAZIONI AL CDP
CDP	Q6	La sig.ra Sara bravissima ma anche tutto lo staff eccellente

**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 molto elevato in modo pressochè uniforme.

## CDP "IL MELOGRANO"

### Risultati questionari rivolti agli Utenti

Si espongono di seguito i risultati generali della rilevazione rivolta agli Utenti del CDP.  
 Tutti gli Utenti presenti sono stati sostenuti dagli Educatori nella compilazione del questionario, in forma facilitata.

#### I Risultati

La scaletta di valutazione presentava 3 "faccine" come punteggio.  
 In sede di valutazione dei risultati, alle stesse è stato attribuito un valore numerico: 2 alla più bassa; 6 alla intermedia; 10 alla più alta. In questo modo è stato possibile trasformare le valutazioni in un valore quantitativo.

Ecco i risultati complessivi:

CDP "IL MELOGRANO"	NR. Q	ASSISTENZA				CIBO			ANIMAZIONE	
		E' soddisfatta/o dell'assistenza che riceve da parte degli Educatori?	Si sente trattato bene da parte della Psicologa?	Si sente trattato bene da parte degli Educatori?	Si sente trattato bene da parte dell'Ausiliaria?	E' soddisfatta/o di come mangia?	Il menù è variato?	I cibi sono presentati bene?	E' soddisfatta/o delle attività che propongono gli Educatori?	Le attività proposte sono varie?
NR Q		13	13	13	13	13	13	13	13	13
NR RECORD VALIDI		13	13	13	13	12	12	12	13	11
VOTO MEDIO		10,00	10,00	9,69	9,08	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00
MEDIA PONDERATA AREA		9,69				10,00			10,00	

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

CDP "IL MELOGRANO"	NR. Q.	AMBIENTI						VITA	TRASPORTO			VALUTAZIONE COMPLESSIVA DEL CDP
		Le piacciono gli ambienti del CDP?	I servizi igienici sono comodi?	E' soddisfatto/a del comfort (caldo/freddo)?	E' soddisfatto/a della pulizia	Ritiene che gli ambienti del CDP siano sicuri?	E' soddisfatto degli arredi?	Come si trova con la/il compagna/fo di tavola?	Gli autisti sono gentili?	Sono Puntuali?	I pulmini sono comodi?	
	NR Q	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13
	NR RECORD VALIDI	13	13	13	13	13	13	13	12	12	12	12
	VOTO MEDIO	10,00	9,08	9,08	9,69	9,69	10,00	9,69	9,67	9,00	7,67	10,00
	MEDIA PONDERATA AREA	9,59						9,69	9,08			

Come è possibile vedere, tutti gli item sono posizionati tra il voto 9 e 10.

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

	NR. Q.	ASSISTENZA		CUCINA	
		Mi indichi 3 cose che le piacciono	Mi indichi 3 cose che le danno fastidio	Cosa le piace di più?	Cosa le piace di meno?
CDP	Q2	Gentilezza		Tutto	Cotechino
CDP	Q5	Gentilezze		Frittata	
CDP	Q6	Gentili, simpatiche, disponibili	Che urlano e si arrabbiano	Risotto, pizza, spezzatino	Barbajetole
CDP	Q7	Le educatrici, il rispetto	Niente		
CDP	Q8	La cortesia			
CDP	Q9	Cibo, attività, igiene		Pasta, peperone ripieno, sformato	
CDP	Q10	Ginnastica, sistemare stracci, fare lavori		I primi	Torte
CDP	Q11	Mi ascoltano, sono disponibili e gentili		Pizza, torte salate	Peperoni
CDP	Q12	Pazienza, sincerità, consigli utili	A volte non ci capiamo	Carne, Uova	Melanzane contorno
CDP	Q13	Mi piace tutto	Non ci sono cose che mi infastidiscono	Mi piace tutto	

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

ANIMAZIONE		VITA AL CDP		COMMENTI PERSONALI
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	
Bocce, pon pon canto				
Uncinetto, fimo, bigiotteria		Aiuto, compagnia!		Va bene tutto
Yoga, bocce, bigiotteria				
Fimo				Cerco di star bene
Uscita, bigiotteria	Giardinaggio, pulizie	Simpatichi vdo d'accordo parliamo	Arrabbiano	
Disegno, computer		Il trattamento delle educatrici	Niente	
Yoga, ginnastica, ritaglio				
Falegnameria, fimo, cucina		Tavoli singoli		Posto piacevole
Ginnastica, Yoga, movimento in musuca		Tutto positivo		
Giardinaggio, cucina, cartonaggio				I pulmini sono sporchi e un po' rotti
Fimo, big shot, ritaglio	Falegnameria, disegno	Sono più colti di me	Ognino si fa fatti suoi, siamo strani	E' una struttura giusta, anche se non pensavo di arrivare qui. Pensavo di realizzarla da solo
Ginnastica, Yoga, computer				

**CONCLUSIONI**

Come per la RSA, le UdO, 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.