



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 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% |
| TOTALE | 11 | 100% | NR | 0 | 0% |
| | | | TOTALE | 11 | 100% |
| 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% |
| TOTALE | 11 | 100% | Coniuge/convivente | 0 | 0% |
| | | | Amico/conoscente | 0 | 0% |
| | | | Altro | 0 | 0% |
| L SUO FAMILIARE VIVE. | VA | % | NR | 0 | 0% |
| San Bassano | 0 | 0% | TOTALE | 11 | 100% |
| 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% |
| TOTALE | 11 | | NR | 0 | 0% |
| | | | TOTALE | 11 | 100% |

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.

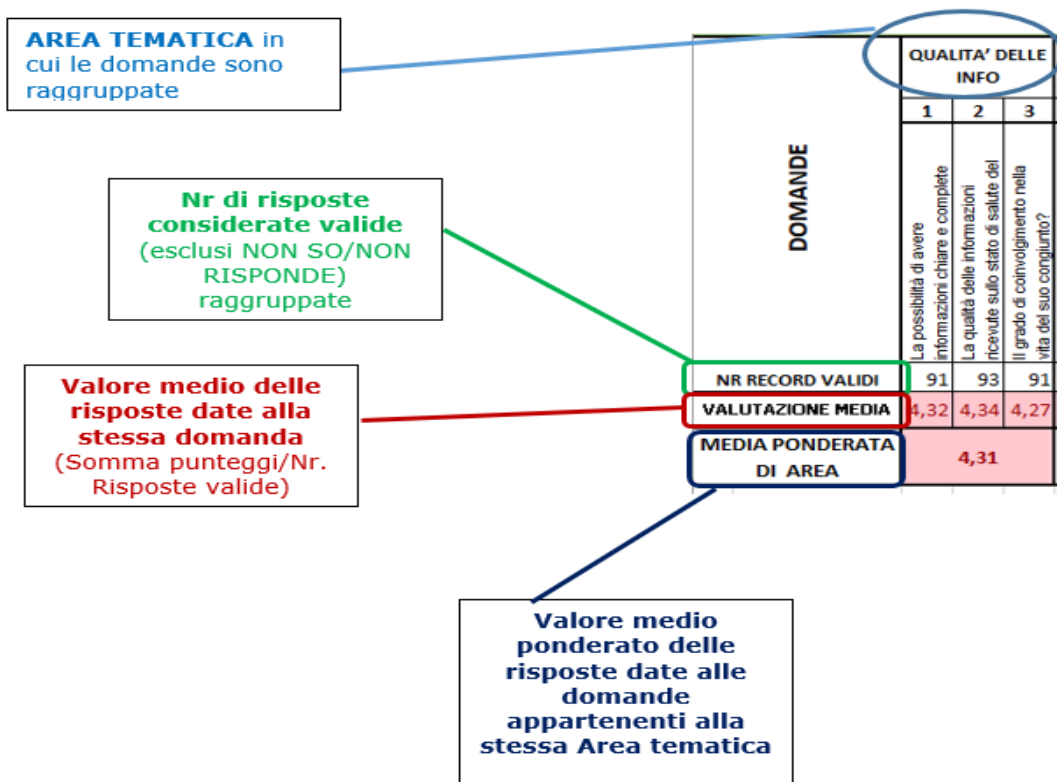
Nella consapevolezza della assoluta positività di questi dati, volendo individuare eventuali aree di miglioramento relativo, occorre approfondire ulteriormente l'analisi e passare al dettaglio delle singole Arre tematiche e dei singoli item per analizzare quali di essi siano sopra/sotto la media ponderata 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...) |
| NR. Q | 11 | 11 | 11 | 11 | 11 | 11 | 11 | 11 | 11 | 11 | 11 | 11 | 11 | 11 | 11 |
| NR RECORD VALIDI | 11 | 11 | 11 | 6 | 6 | 11 | 11 | 11 | 11 | 10 | 11 | 11 | 10 | 11 | 9 |
| VOTO MEDIO | 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 |
| MEDIA PONDERATA DI AREA | 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? |
| NR. Q | 11 | 11 | 11 | 11 | 11 | 11 | 11 | 11 | 11 | 11 | 11 | 11 | 11 | 11 |
| NR RECORD VALIDI | 11 | 10 | 10 | 9 | 10 | 10 | 9 | 10 | 10 | 8 | 3 | 3 | 5 | 10 |
| VOTO MEDIO | 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 |
| MEDIA PONDERATA DI AREA | 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 | Barbasetole |
| 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.