

# **ANNO 2024 RISULTATI FAMILIARI/CAREGIVER E UTENTI**

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

**CENTRO DIURNO INTEGRATO  
"Pampuri"  
"Mazza"**

I risultati sono stati socializzati con il Personale attraverso incontri dedicati a cui hanno partecipato le Equipe multi-disciplinari di ogni Reparto e Servizio, la Direzione Generale e Sanitaria, il Responsabile delle RU, la DAPSS, l'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP).

In calce sono allegati i Questionari di rilevazione per i Familiari e gli Utenti.

# CDI PAMPURI

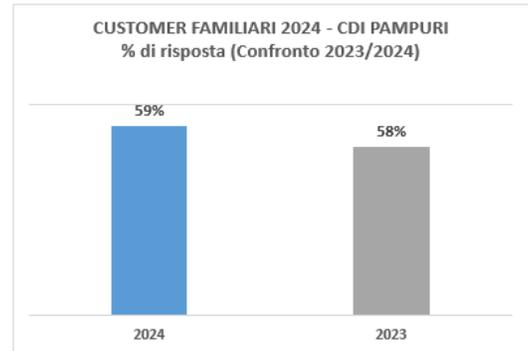
## Risultati questionari rivolti ai familiari/caregivers

### Tassi di partecipazione

Sono stati distribuiti Nr. 27 Questionari.

I questionari ritornati sono stati nr.16, con un tasso di risposta assestato al 59%, in linea con i risultati del 2023.

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 (38%).

La quasi totalità dei caregivers che hanno risposto sono i figli degli Utenti che frequentano il CDI (44%).

Più della metà dei caregivers sono ancora in fascia di età lavorativa (56%) tuttavia è consistente anche la fascia degli ultra 65enni (38%).

La metà degli Utenti frequenta il CDI da relativamente poco (1 anno).

Il CDI vede una prevalenza di Utenti provenienti da "Altro Comune" rispetto a dove il CDI ha la propria sede (San Bassano).

CDI PAMPURI - CUSTOMER FAMILIARI 2024							
DATI SOCIO ANAGRAFICI FAMILIARI (59% DI RISPOSTA - 16 Q SU 27 UTENTI)							
GENERE		VA	%	ETA'		VA	%
Donna		9	56%	Fino a 30 anni	1	6%	
Uomo		6	38%	Da 31 a 65 anni	9	56%	
NR		1	6%	Oltre 65 anni	6	38%	
TOTALE		16	100%	NR	0	0%	
				TOTALE	16	100%	
RESIDENZA		VA	%	PARENTELA		VA	%
San Bassano		2	13%	Coniuge/convivente	3	19%	
Provincia CR		9	56%	Figlio/Figlia	7	44%	
Altra provincia		1	6%	Genero/nuora	1	6%	
NR		4	25%	Fratello/Sorella	2	13%	
TOTALE		16	100%	Nipote	1	6%	
				Amico/conoscente	0	0%	
				Altro	1	6%	
				NR	1	6%	
				TOTALE	16	100%	
IL SUO FAMILIARE VIVE...		VA	%	FREQUENTA DA...		VA	%
Nel Comune sede del CDI		6	38%	Meno di 6 mesi	4	25%	
Altro Comune		10	63%	Da 6 mesi a 1 anno	4	25%	
NR		0	0%	Da 1 a 3 anni	6	38%	
TOTALE		16	100%	Da 3 a 5 anni	2	13%	
				Più di 5 anni	0	0%	
				NR	0	0%	
				TOTALE	16	100%	

Una delle domande (la nr. 33) 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 Medico di Famiglia (MdF) rappresenta un importante punto di riferimento per l'invio al servizio (13%).

### 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 **4,59** (nel 2023 era 4,61) quindi decisamente molto elevato e pressochè invariato rispetto all'anno precedente.

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 Aree tematiche e dei singoli item per analizzare quali di essi siano sopra/sotto la media ponderata generale, cioè 4,59.

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

Le Medie Ponderate delle Aree di indagine sono state le seguenti:

COME E' VENUTO A CONOSCENZA DELL'ISTITUTO VISMARA		
33		
Risposta	VA	%
MdF	2	13%
Ospedale	1	6%
Case di cura/cliniche	0	0%
Servizi Sociali	1	6%
Amici/conoscenti	7	44%
Amici/conoscenti che...	3	19%
Internet/TV/Giornali	0	0%
Altro	0	0%
NR	2	13%
	<b>16</b>	<b>100%</b>

Q FAMILIARI 2024 - CDI "PAMPURI" (SAN BASSANO)							
MEDIE PONDERATE DELLE AREE DI INDAGINE							
MEDIA DEL SERVIZIO NEL COMPLESSO	QUALITA' DELLE INFORMAZIONI	INIZIO DI FREQUENZA NEL DEL 2024, LE CHIEDIAMO INOLTRE COME VALUTA:	QUALITA' DELLE CURE, DELL'ASSISTENZA, DELLE RELAZIONI E DELLA VITA AL CDI	QUALITA' DEL SERVIZIO ALBERGHIERO	FRUIBILITA' DEL SERVIZIO	SERVIZI DI FRONT-OFFICE	IN SINTESI...
4,59	4,53	4,71	4,62	4,63	4,54	4,45	4,61

Come si vede, tutte si sono collocate al di sopra del punteggio 4=buono e 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 tra "4=buono" e "5=molto buono".

Vediamo in dettaglio.

**Area: QUALITA' DELLE INFORMAZIONI**

**Domande da 1 a 2 - Me.Pond. di Area: 4,53**

La media dell'area è più che buona.

	QUALITA' DELLE INFORMAZIONI	
	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. RISPOSTE VALIDE	16	16
VOTO MEDIO	4,56	4,50
ME POND AREA	4,53	

**Area: INIZIO FREQUENZA DEL SERVIZIO NEL 2024**

**Domande da 3 a 5 – Med.Pond. di Area: 4,71**

	INIZIO DI FREQUENZA NEL DEL 2024, LE CHIEDIAMO INOLTRE COME VALUTA:		
	La qualità delle informazioni contenute nella Carta dei Servizi e nella Carta di Accoglienza	Come valuta la qualità delle informazioni ricevute dalla Sua famiglia e dal Suo	Il momento dell'accoglienza e l'accompagnamento del Suo congiunto
NR. RISPOSTE VALIDE	14	14	14
VOTO MEDIO	4,64	4,79	4,71
ME POND AREA	4,71		

Queste domande erano specificatamente rivolte a coloro che avevano iniziato a frequentare il CDI durante l'anno 2024.

Come è possibile vedere, coloro che sono entrati nel 2024 si ritengono molto soddisfatti delle modalità di accoglienza adottate dal Servizio.

**Area: QUALITA' DELLE CURE, DELL'ASSISTENZA, DELLE RELAZIONI, DELLA VITA AL CDI**  
**Domande dalla 6 alla 19 – Me.Pond. di Area: 4,62**

Questa parte del questionario rappresenta senza dubbio il cuore della rilevazione.

QUALITA' DELLE CURE, DELL'ASSISTENZA, DELLE RELAZIONI E DELLA VITA AL CDI												
	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...)	La qualità degli interventi messi in atto dal/dalla Fisioterapista	La qualità delle attività organizzate dall'Animazione
NR. RISPOSTE VALIDE	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	15	16
VOTO MEDIO	4,56	4,69	4,50	4,69	4,56	4,50	4,69	4,50	4,69	4,75	4,67	4,69
ME POND AREA	4,62											

Come possiamo vedere, il comparto nel suo complesso presenta ottimi riscontri, presentando valori ben sopra il punteggio 4=buono, e collocandosi al di sopra della Me.Ponderata del servizio (4,59). In campo rosso sono indicati gli item che sono sotto quell'indicatore numerico.

**Area: QUALITA' DEL SERVIZIO ALBERGHIERO**  
**Domande da 20 a 22 – Me.Pond. di Area: 4,63**

Nel complesso la Media Ponderata è superiore a quella generale (4.59), anche se alcuni item si presentano leggermente inferiori.

QUALITA' DEL SERVIZIO ALBERGHIERO		
	La gradevolezza degli ambienti (colori, arredi, quadri, oggetti...)	La pulizia degli stessi
NR. RISPOSTE VALIDE	16	16
VOTO MEDIO	4,63	4,56
ME POND AREA	4,63	

**Area: FRUIBILITA' DEL SERVIZIO**

**Domande da 23 a 28 – Me.Pond. di Area: 4,54**

Le domande facevano riferimento all'adeguatezza degli orari/giorni di apertura del servizio, alla qualità del servizio di trasporto (per chi la utilizza) e alla possibilità di contattare con facilità la Coordinatrice del Servizio.

Tutti gli item sono di punteggio elevato. In particolare la possibilità di contattare la Coordinatrice de Servizio e il pulmino.

	FRUIBILITA' DEL SERVIZIO					
	Gli orari di apertura del CDI	I giorni di apertura del CDI	La possibilità di parlare direttamente con la Coord. Del Servizio	Gli orari del pulmino	La puntualità del servizio	La cortesia degli autisti
4	NR. RISPOSTE VALIDE	16	16	16	13	13
6	VOTO MEDIO	4,56	4,44	4,69	4,38	4,54
9	ME POND AREA	4,54				

**Area: SERVIZI DI FRONT OFFICE**

**Domande da 29 a 33 – Me.Pond. di Area: 4,45**

Possibile qualche piccolo ambito di miglioramento relativo, anche se gli item sono abbondantemente sopra il punteggio di "4=buono".

	SERVIZI DI FRONT-OFFICE			
	29	30	31	32
	La Portineria/Centralino	L'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP – domanda di frequenza e avvio)	La Segreteria (pagamenti)	Gli Uffici in generale?
	NR. RISPOSTE VALIDE	16	16	16
	VOTO MEDIO	4,44	4,38	4,56
	ME POND AREA	4,45		

## Domande di sintesi

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

- **Domanda nr.34:** Come valuta nel complesso la qualità del servizio fornita dall'Istituto?
- **Domanda nr. 35:** Consiglierebbe il CDI ad un amico?

Vediamo le risposte.

### Domanda nr. 34:

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

Il valore medio delle risposte dei 16 Questionari ricevuti si colloca a 4,69, più elevato della Media Ponderata generale del Servizio (4,59).

### Domanda nr. 35:

#### CONSIGLIEREBBE LA STRUTTURA AD UN AMICO?

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

CONSIGLIEREBBE AD ALTRI LA STRUTTURA?		
35		
Risposta	VA	%
SI	16	100%
NO	0	0%
NR	0	0%
	<b>16</b>	<b>100%</b>

## Risposte aperte

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

CDI PAMPURI - CUSTOMER FAMILIARI 2024 - COMMENTI PERSONALI						
CDI	NR.Q	QUALITA' DELLE INFORMAZIONI	QUALITA' DELLE CURE, DELL'ASSISTENZA, DELLE RELAZIONI E DELLA VITA AL CDI	QUALITA' DEL SERVIZIO ALBERGHIERO	FRUIBILITA' DEL SERVIZIO	HA OSSERVAZIONI O SUGGERIMENTI IN MERITO?
PAM	Q11		Le animatrici sono bravissime. Frequenta da poco, non ho ancora avuto modo di parlare con il fisioterapista		Gli autisti sono estremamente gentili e cortesi	
PAM	Q13			Le tovaglie dovrebbero essere monouso, di carta e cambiate tutti i giorni		

## 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	15
Facilitato	2

Ecco i risultati complessivi:

CUSTOMER 2024 CDI PAMPURI - RISPOSTE UTENTI (Q STANDARD E FACILITATO)																								
SEDE	NR. Q	ASSISTENZA					ANIMAZIONE		AMBIENTI						CUCINA			VITA AL CDI	TRASPORTO			VOTO		
		E' soddisfatta/o dell'assistenza che riceve da parte degli ausiliari?	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 delle attività che vengono proposte?	Dia un voto alla varietà delle proposte	Come valuta gli ambienti del CDI?	E' soddisfatto degli spazi comuni?	E' soddisfatto dei servizi igienici?	E' soddisfatto del confort (caldo/freddo)	Voto alla pulizia	Voto alla sicurezza degli ambienti	Voto agli arredi	E' soddisfatto di come mangia?	Dia un voto alla varietà del menù	Dia un voto alla qualità del cibo	Come si trova con la/il compagna/o di tavola?	Come valuta la puntualità del servizio	Come valuta la cortesia degli autisti	Come valuta il comfort dei mezzi	VALUTAZIONE COMPLESSIVA DEL SERVIZIO
RISPOSTE VALIDE		17	17	17	17	17	17	17	17	17	17	16	17	17	17	17	17	17	17	17	16	15	15	16
VOTO MEDIO		9,41	9,47	9,47	9,35	9,53	9,41	9,12	9,12	9,59	9,59	8,76	9,50	8,88	9,47	9,53	9,59	9,29	9,53	9,47	9,69	9,80	9,53	9,25

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.

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

## 2024 CUSTOMER CDI PAMPURI - RISPOSTE APERTE

SEDE	NR. Q	ASSISTENZA		ANIMAZIONE		VITA AL CDI		COMMENTI PERSONALI
		Mi indichi 3 cose che le FANNO PIACERE	Mi indichi 3 attività 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	Commenti personali
PAM	QS1		Le attenzioni che mi danno	Tom,bola, musica, carte			Chiedere se ci troviamo bene con i compagni a tavola (dpo un certo periodo di conoscenza)	Bagni più puliti
PAM	QS2	Attenzioni		Cura giardino	Non mi sento al posto giusto			
PAM	QS3			Giocare a carte, leggere, andare a messa				
PAM	QS4	Che mi danno ascolto	Dispensano troppo in fretta	Mi danno sollievo, mi fanno sorridere, tombola				
PAM	QS5	Ascolto		Tutte		Dialogo		
PAM	QS6			Compagnia, affiatamento				
PAM	QS7	Sono servizievoli		Tombola, confronto			Non mi trovo bene con un compagno	
PAM	QS8	Gentili		manicure, musica		Mangio bene		
PAM	QS9	Allegria	Mancanza di rispetto tra gli ospiti	Stimolazione cognitiva, carte				
PAM	QS10	Gentilezza, competenza		Attività in gruppo		Rispetto		
PAM	QS11	Modo di comportarsi		Ginnastica, pitturare, Comunione	Tombola	Educazione		Il cibo è sempre lo stesso
PAM	QS12	Saluto al mattino		Attività del passato, letture e commenti libri	Sento la differenza cognitiva con gli altri		Poco legame	
PAM	QS13	Mi sento assistito		Camminare, stimolazione con computer	Durante la Comunione vorrei che benedisse l'ambiente			
PAM	QS14	Che arrivo e mi preparano subito la colazione		Tombola			Bisogna sopportarli un pochino	
PAM	QS15	Mi viziano	Vorrei il cambio tovaglia quotidiano o la tovaglia di carta monouso	Non partecipo per tutti i dolori che ho e mi sento di dormire. Chiacchiere libere			(Le altre utenti) Non sono conservate, non ragionano	Pulire di più il bagno durante il giorno; spifferi sul pulmino
PAM	QF1							Più camminare
PAM	QF2							Migliorare pulizia bagno durante tutto il giorno

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

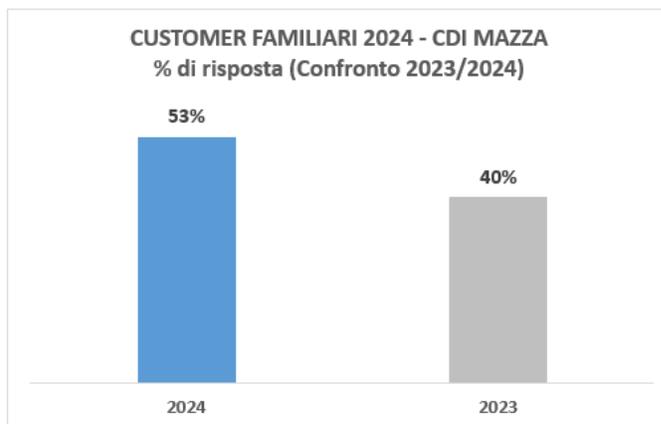
## Risultati questionari rivolti ai familiari/caregivers

### Tassi di partecipazione

Sono stati distribuiti Nr. 15 Questionari.

I questionari ritornati sono stati nr.8, con un tasso di risposta assestato al 53%, in crescita rispetto all'anno precedente.

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, anche se non tutti hanno fornito i dati.

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 maggioranza di caregivers di sesso femminile e maschile (63%).

La metà dei caregivers che hanno risposto sono i figli degli Utenti che frequentano il CDI (50%), in gran parte in età lavorativa (88%).

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

Curiosamente nessuno ha risposto rispetto alla residenza dell'Utente.

CDI MAZZA - CUSTOMER FAMILIARI 2024					
DATI SOCIO ANAGRAFICI FAMILIARI (53% DI RISPOSTA - 8 Q SU 15 UTENTI)					
GENERE			VA	%	
Donna		5	63%		
Uomo		2	25%		
NR		1	13%		
TOTALE			8	100%	

ETA'			VA	%	
Fino a 30 anni		0	0%		
Da 31 a 65 anni		7	88%		
Oltre 65 anni		1	13%		
NR		0	0%		
TOTALE			8	100%	

RESIDENZA	VA	%
San Bassano	6	75%
Provincia CR	0	0%
Altra provincia	0	0%
NR	2	25%
TOTALE	8	100%

IL SUO FAMILIARE VIVE...	VA	%
Nel Comune sede del CDI	0	0%
Altro Comune	0	0%
NR	16	100%
TOTALE	16	107%

PARENTELA	VA	%
Coniuge/convivente	0	0%
Figlio/Figlia	4	50%
Genero/nuora	1	13%
Fratello/Sorella	2	25%
Nipote	1	13%
Amico/conoscente	0	0%
Altro	0	0%
NR	0	0%
TOTALE	8	100%

FREQUENTA DA...	VA	%
Meno di 6 mesi	1	13%
Da 6 mesi a 1 anno	1	13%
Da 1 a 3 anni	3	38%
Da 3 a 5 anni	3	38%
Più di 5 anni	0	0%
NR	0	0%
TOTALE	8	100%

Una delle domande (la nr. 33) 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 il "passaparola" come strumento più efficace di conoscenza della Fondazione.

La maggioranza dei familiari è venuto a conoscenza dell'Istituto da amici o conoscenti che hanno/non hanno utilizzato i servizi della Fondazione.

Importante il dato di segnalazione da parte di attiri del Sistema Socio-sanitario.

COME E' VENUTO A CONOSCENZA DELL'ISTITUTO VISMARA		
33		
Risposta	VA	%
MdF	0	0%
Ospedale	0	0%
Case di cura/cliniche	1	13%
Servizi Sociali	0	0%
Amici/conoscenti	3	38%
Amici/conoscenti che...	4	50%
Internet/TV/Giornali	0	0%
Altro	0	0%
NR	0	0%
	8	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 CDI si assesta ad un punteggio di **4,40**, in crescita rispetto al 2023 che si era assestato a 4,34.

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 4,40.

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 4,40**. 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).

Q FAMILIARI 2024 - CDI "MAZZA" (PIZZIGHETTONE)							
MEDIE PONDERATE DELLE AREE DI INDAGINE							
MEDIA DEL SERVIZIO NEL COMPLESSO	QUALITA' DELLE INFORMAZIONI	INIZIO DI FREQUENZA NEL DEL 2024, LE CHIEDIAMO INOLTRE COME VALUTA:	QUALITA' DELLE CURE, DELL'ASSISTENZA, DELLE RELAZIONI E DELLA VITA AL CDI	QUALITA' DEL SERVIZIO ALBERGHIERO	FRUIBILITA' DEL SERVIZIO	SERVIZI DI FRONT-OFFICE	IN SINTESI...
4,4	4,4	4,75	4,36	4,39	4,32	4,47	4,5

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 "4=buono" e "5=molto buono".

Vediamo in dettaglio:

**Area: QUALITA' DELLE INFORMAZIONI**  
**Domande da 1 a 2 - Me.Pond. di Area: 4.40**

La media dell'area è identica alla Me.Ponderata di struttura.

CDI	QUALITA' DELLE INFORMAZIONI	
	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. RISPOSTE VALIDE	8	7
VOTO MEDIO	4,38	4,43
ME POND AREA	4,40	

**Area: INIZIO FREQUENZA DEL SERVIZIO NEL 2024**  
**Domande da 3 a 5 – Med.Pond. di Area: 4.75**

Queste domande erano specificatamente rivolte a coloro che erano entrati in RSA durante l'anno 2024.

La media generale e anche quella dei singoli item è superiore alla media del Servizio, segno di un apprezzamento di come viene organizzato il momento dell'inizio di frequenza del Servizio.

CDI	INIZIO DI FREQUENZA NEL 2024, LE CHIEDIAMO INOLTRE COME VALUTA:		
	La qualità delle informazioni contenute nella Carta dei Servizi e nella Carta di Accoglienza del	Come valuta la qualità delle informazioni ricevute dalla Sua famiglia e dal suo congiunto	Il momento dell'accoglienza e l'accompagnamento del suo congiunto
NR. RISPOSTE VALIDE	4	4	4
VOTO MEDIO	4,50	4,75	5,00
ME POND AREA	4,75		

**Area: QUALITA' DELLE CURE, DELL'ASSISTENZA, DELLE RELAZIONI, DELLA VITA AL CDI**  
**Domande dalla 6 alla 19 – Me.Pond. di Area: 4,36**

		QUALITA' DELLE CURE, DELL'ASSISTENZA, DELLE RELAZIONI E DELLA VITA AL CDI											
CDI		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...)	La qualità degli interventi messi in atto dal/dalla Fisioterapista	La qualità delle attività organizzate dall'Animazione
4													
5	<b>NR. RISPOSTE VALIDE</b>	8	8	8	8	7	7	8	8	8	8	8	8
7	<b>VOTO MEDIO</b>	4,38	4,38	4,38	4,13	4,00	3,71	4,38	4,38	4,88	4,88	4,25	4,50
9	<b>ME POND AREA</b>	4,36											

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 sotto la media di servizio (4,40) ma comunque identica a quella del 2023.

Un'area di miglioramento è costituita dalla cura verso gli oggetti personali, unico item di tutta la rilevazione a collocarsi al di sotto del valore 4=buono. In effetti gli operatori, durante la socializzazione dei risultati, hanno messo in evidenza alcuni episodi di rottura di effetti personali accaduta durante la frequenza.

**Area: QUALITA' DEL SERVIZIO ALBERGHIERO**  
**Domande da 20 a 22 – Me.Pond. di Area: 4,39**

L'area riporta una media quasi identica alla media generale.

CDI	QUALITA' DEL SERVIZIO ALBERGHIERO		
	La gradevolezza degli ambienti (colori, arredi, quadri, oggetti...)	La pulizia degli stessi	L'adeguatezza del cibo alle esigenze del suo familiare (cibo tritato, morbido...)
NR. RISPOSTE VALIDE	8	7	8
VOTO MEDIO	4,38	4,57	4,25
ME POND AREA	4,39		

**Area: FRUIBILITA' DEL SERVIZIO**  
**Domande da 23 e 28 – Me.Pond. di Area: 4,32**

Le domande facevano riferimento all'adeguatezza degli orari/giorni di apertura del servizio, alla qualità del servizio di trasporto (per chi la utilizza) e alla possibilità di contattare con facilità la Coordinatrice del Servizio.

Molto apprezzato nel complesso il servizio di trasporto.

CDI	FRUIBILITA' DEL SERVIZIO					
	Gli orari di apertura del CDI	I giorni di apertura del CDI	La possibilità di parlare direttamente con la Coord. Del Servizio	Gli orari del pulmino	La puntualità del servizio	La cortesia degli autisti
NR. RISPOSTE VALIDE	7	7	8	7	6	6
VOTO MEDIO	4,14	4,14	4,13	4,43	4,50	4,67
ME POND AREA	4,32					

**Area: SERVIZI DI FRONT OFFICE**

**Domande da 39 a 32 – Me.Pond. di Area: 4,47**

Tutti gli item sono sopra il punteggio medio del servizio.

CDI	SERVIZI DI FRONT-OFFICE			
	La Portineria/Centralino	L'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP – domanda di frequenza e avvio)	La Segreteria (pagamenti)	Gli Uffici in generale?
NR. RISPOSTE VALIDE	8	8	7	7
VOTO MEDIO	4,50	4,50	4,43	4,43
ME POND AREA	4,47			

**Domande di sintesi**

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

- **Domanda nr.34:** Come valuta nel complesso la qualità del servizio fornita dall'Istituto?
- **Domanda nr. 35:** Consiglierebbe il CDI ad un amico?

Vediamo le risposte.

**Domanda nr. 34:**

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

Il voto medio delle risposte dei 8 Questionari ricevuti si colloca a 4,50. Possiamo quindi dire che è coerente con i risultati prima analizzati.

**Domanda nr. 35:**

**CONSIGLIEREBBE LA STRUTTURA AD UN AMICO?**

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

CONSIGLIEREBBE AD ALTRI LA STRUTTURA?			
35			
Risposta	VA	%	
SI	8	100%	
NO	0	0%	
NR	0	0%	
	8	100%	

## Risposte aperte

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

CDI PAMPURI - CUSTOMER FAMILIARI 2024 - COMMENTI PERSONALI						
MAZ	Q1		Più presenza attiva del personale		So che è difficile accontentare tutti, a volte si ha veramente bisogno dell'orario esatto per programmare tutti gli impegni!	Se ci fosse più personale e più intrattenimenti
MAZ	Q2				La puntualità del servizio varia, quando c'è il sig. Bossi è tutto perfetto sia per la puntualità che per gentilezza. Con gli altri autisti ci sono mancanze (ritardi, anticipi rilevanti)	
MAZ	Q3			Il Diurno andrebbe cambiato		
MAZ	Q5	Rapporto con il medico del CDI dovrebbe essere più sinergico				
MAZ	Q6					Se mi posso permettere, qualche gita in più, grazie

## 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.

I questionari compilati sono stati i seguenti:

TIPO DI QUESTIONARIO	Nr. Di Questionari ricevuti
Standard	13
Facilitato	2

Ecco i risultati dei Questionari:

CUSTOMER 2024 CDI MAZZA - RISPOSTE UTENTI (Q STANDARD E FACILITATO)																								
SEDE	NR. Q	ASSISTENZA						ANIMAZIONE		AMBIENTI							CUCINA			VITA AL CDI	TRASPORTO			VOTO
		E' soddisfatta/o dell'assistenza che riceve da parte degli ausiliari?	Si sente trattato o bene da parte del Medico?	Si sente trattato o bene da parte dell'Infermiera?	Si sente trattato o bene da parte del Fisioterapista?	Si sente trattato o bene da parte dell'Animatore?	Si sente trattato o bene da parte della Coordinatrice?	E' soddisfatta/o delle attività che le vengono proposte?	Dia un voto alla varietà delle proposte	Come valuta gli ambienti del CDI?	E' soddisfatta/o degli spazi comuni?	E' soddisfatta/o dei servizi igienici?	E' soddisfatto del confort (caldo/freddo)	Voto alla pulizia	Voto alla sicurezza degli ambienti	Voto agli arredi	E' soddisfatta/o di come mangia?	Dia un voto alla varietà del menù	Dia un voto alla qualità del cibo	Come si trova con la/il compagna/o di tavola?	Come valuta la puntualità del servizio	Come valuta la cortesia degli autisti	Come valuta il comfort dei mezzi	VALUTAZIONE COMPLESSIVA DEL SERVIZIO
RISPOSTE VALIDE		15	15	15	15	15	15	15	14	15	14	15	15	14	15	15	15	14	15	15	14	15	14	15
VOTO MEDIO		9,33	9,20	9,67	9,33	9,20	9,40	9,53	9,43	9,00	9,43	9,33	9,33	9,71	9,20	9,20	9,80	8,93	8,93	9,73	9,64	9,67	9,64	9,67

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

Alcuni item sono posizionati sotto il valore 9, con particolare alla varietà del menù ed alla qualità del cibo.

Segue la tabella relativa alle preferenze degli Utenti per area tematica.

## 2024 CUSTOMER CDI MAZZA - RISPOSTE APERTE

SEDE	NR. Q	ASSISTENZA		ANIMAZIONE		VITA AL CDI		COMMENTI PERSONALI
		Mi indichi 3 cose che le FANNO PIACERE	Mi indichi 3 attività 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	Commenti personali
MAZ	QS7	Fanno bene le pulizie, poi fanno compagnia, sono brave					Mi sento bene	
MAZ	QS8	Gentilezza, pulizia, educate		Gite, tombola, feste			Mi piacerebbe parlare con le altre signore, se posso vorrei aiutare	
MAZ	QS9		Dormire perché mi annoio	Tombola, musica, film, gita, feste, tombola			Parlare	
MAZ	QS10	Desidero stare assieme, niente di più		Tombola, lavoretti			Serenità, parlare, libertà di espressione	
MAZ	QS11	Disponibili, pronte, brave		Lavoretti, andare alle feste, Messa			Parlare, ridere, stare in compagnia	
MAZ	QS12	Sono pronte ad aiutare, sono pulite, sono educate		Tombola, feste			Mi vogliono bene, mi sento sicura	
MAZ	QS13	Fanno bene il loro mestiere, sono educate, sono gentili		Tombola, lavoretti, cruciverba				

### 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.

# **CENTRO DIURNO INTEGRATO**

## **RILEVAZIONE DELLA QUALITÀ PERCEPITA DAI FAMILIARI**

### **ANNO 2024**

Come ogni anno, la Fondazione Istituto Vismara de Petri è impegnata nell'effettuare la rilevazione della qualità percepita dai familiari e dagli Utenti in tutti i reparti e servizi.

Le chiediamo quindi la cortesia di dedicarci un po' del Suo tempo rispondendo a questo breve Questionario, all'interno del quale troverà alcune semplici domande finalizzate a raccogliere la Sua opinione riguardo ad aspetti che riteniamo importanti per continuare a migliorare la qualità dei servizi che erogiamo.

**Il questionario è anonimo e una volta compilato va inserito nell'apposita urna, consegnato agli autisti del pulmino o spedito per posta ENTRO IL 6 GENNAIO 2025.**

Per ciascuna tematica affrontata, è stato comunque lasciato uno spazio libero per consentirLe di formulare proposte, critiche, suggerimenti.

L'ultima pagina è dedicata ai suoi dati generali (sesso, età, grado di parentela ecc.). Questi dati, che garantiscono comunque l'anonimato, una volta elaborati ci permetteranno di tracciare un profilo dei "visitatori" del reparto.

Ricordandole che tutte le sue valutazioni e i suoi consigli saranno davvero molto preziosi per noi, La ringraziamo per la collaborazione ed il tempo che vorrà dedicare a questo importante strumento di miglioramento dei nostri servizi.

*La Direzione  
ed il Personale del Centro Diurno Integrato*

Per valutare il reparto, Le chiediamo di “dare un voto” da 1 a 5 mettendo una “X” sul numero che corrisponde alla Sua valutazione, dove:

1=molto carente 2=insufficiente 3=sufficiente 4=buono 5=ottimo 0=non so

### QUALITA' DELLE INFORMAZIONI

Come valuta:	VALUTAZIONE				
1) La possibilità di avere informazioni chiare e complete nel momento in cui le servono	1	2	3	4	5
2) La qualità delle informazioni ricevute sullo stato di salute del suo congiunto	1	2	3	4	5

Ha suggerimenti o osservazioni personali sugli aspetti trattati?

### SE IL SUO CONGIUNTO HA INIZIATO A FREQUENTARE IL CDI NEL CORSO DEL 2024, LE CHIEDIAMO INOLTRE COME VALUTA:

	VALUTAZIONE				
3) La qualità delle informazioni contenute nella Carta dei Servizi e nella Carta di Accoglienza del Servizio	1	2	3	4	5
4) 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	1	2	3	4	5
5) Il momento dell'accoglienza e l'accompagnamento del Suo congiunto all'ambientamento nel Servizio	1	2	3	4	5

### QUALITA' DELLE CURE, DELL'ASSISTENZA, DELLE RELAZIONI E DELLA VITA AL CDI

Come valuta la qualità dei seguenti aspetti:	VALUTAZIONE				
6) Assistenza medica	1	2	3	4	5
7) Assistenza infermieristica	1	2	3	4	5
8) Cure igieniche	1	2	3	4	5
9) Cura dell'aspetto del suo familiare	1	2	3	4	5
Come valuta l'attenzione del personale a garantire il rispetto dei seguenti aspetti:	VALUTAZIONE				
10) Ritmi di vita e delle abitudini personali	1	2	3	4	5
11) Gli oggetti personali	1	2	3	4	5
12) La tempestività nell'avvisare i familiari in caso di bisogno	1	2	3	4	5
13) La possibilità di soddisfare le proprie esigenze religiose e/o spirituali	1	2	3	4	5
Rispetto agli Operatori che si relazionano con Lei ed il suo congiunto come valuta:	VALUTAZIONE				
14) La gentilezza e la disponibilità nei confronti della Sua famiglia?	1	2	3	4	5
15) La relazione con il suo congiunto (gentilezza, capacità d'ascolto, supporto emotivo...)	1	2	3	4	5

<b>16) E' a conoscenza della presenza di un/una FISIOTERAPISTA al CDI?</b>	<b>SI</b>		<b>NO</b>		
Se ha risposto “SI” alla domanda precedente, come valuta:	<b>VALUTAZIONE</b>				
17) La qualità degli interventi messi in atto dal/dalla Fisioterapista	1	2	3	4	5

<b>18) E' a conoscenza della presenza dell'ANIMAZIONE al CDI</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>			
Se ha risposto "SI" alla domanda precedente, come valuta:	<b>VALUTAZIONE</b>				
19) La qualità delle attività organizzate dall'Animazione	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>Ha suggerimenti o osservazioni personali sulla tematica?</b> ----- -----					

**QUALITA' DEL SERVIZIO ALBERGHIERO (pulizie dell'ambiente, cibo, comfort degli spazi etc.)**

<b>Rispetto all'ambiente, come valuta:</b>	<b>VALUTAZIONE</b>				
20) La gradevolezza degli ambienti (colori, arredi, quadri, oggetti...)	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
21) La pulizia degli stessi	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>Rispetto al cibo servito, come valuta:</b>	<b>VALUTAZIONE</b>				
22) L'adeguatezza del cibo alle esigenze del suo familiare (cibo tritato, morbido...)	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>Ha suggerimenti o osservazioni personali sulla tematica?</b> ----- -----					

**FRUIBILITA' DEL SERVIZIO**

<b>Come valuta:</b>	<b>VALUTAZIONE</b>				
23) Gli orari di apertura del CDI	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
24) I giorni di apertura del CDI	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
25) La possibilità parlare direttamente on la Coordinatrice del servizio?	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>Utilizza il servizio di trasporto (pulmino)?</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>			
Se ha risposto "SI" alla domanda precedente, come valuta:	<b>VALUTAZIONE</b>				
26) Gli orari del pulmino	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
27) La puntualità del servizio	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
28) La cortesia degli autisti	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>Ha suggerimenti o osservazioni personali sulla tematica?</b> ----- ----- -----					

**SERVIZI DI FRONT-OFFICE (URP, Portineria, Segreteria)**

<b>Come valuta la relazione della Sua famiglia con:</b>	<b>VALUTAZIONE</b>				
21) La Portineria/Centralino	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
22) L'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP – domanda di frequenza e avvio)	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
23) La Segreteria (pagamenti)	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
24) Gli Uffici in generale?	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>

**25) Come è venuto a conoscenza dell'Istituto Vismara?**

Medico di Famiglia  Ospedale  Case di cura/cliniche  Servizi Sociali  Amici/conoscenti



# CENTRO DIURNO INTEGRATO

## RILEVAZIONE DELLA QUALITÀ PERCEPITA DAGLI UTENTI

### ANNO 2024

**DARE UN VOTO DA 1 A 10 (dove: 1 voto più basso, 10 voto più alto)**

#### ASSISTENZA

E' soddisfatta/o dell'assistenza che riceve da parte degli ausiliari?	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Mi indichi tre cose che le FANNO PIACERE _____ _____ _____	Mi indichi tre cose che LE DANNO FASTIDIO _____ _____ _____									

Si sente trattata/o bene, con rispetto da:											
Medico	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
Infermiera	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
Fisioterapista	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
Animatore	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
Coordinatrice	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	

#### ANIMAZIONE

E' soddisfatta/o delle attività proposte?	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Dia un voto alla VARIETA' delle attività proposte	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Mi indichi tre ATTIVITA' che le piacciono _____ _____ _____	Mi indichi tre cose che non le piacciono _____ _____ _____									

## AMBIENTI

Come valuta gli ambienti del CDI?	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
E' soddisfatta/o degli spazi comuni?	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
E' soddisfatta/o dei servizi igienici?	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
E' soddisfatto del confort (caldo/freddo ecc.)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Dia un voto alla pulizia	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Dia un voto alla sicurezza	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Dia un voto agli arredi	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

## CUCINA

E' soddisfatta/o di come mangia?	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Dia un voto alla VARIETA' DEL MENU'	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Dia un voto alla QUALITA' DEL CIBO	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

## VITA AL CDI

Come si trova con la/il compagna/o a tavola?	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Mi indichi tre cose che le positive _____ _____ _____	Mi indichi tre cose critiche _____ _____ _____									

## SERVIZIO DI TRASPORTO

La puntualità del servizio	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
La cortesia degli autisti	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Il confort dei mezzi	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

<b>VOTO COMPLESSIVO AL SERVIZIO</b>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
-------------------------------------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

## SPAZIO PER COMMENTI PERSONALI

---

---

---

---

---

# CENTRO DIURNO INTEGRATO

RILEVAZIONE DELLA QUALITÀ PERCEPITA DAGLI UTENTI

ANNO 2024

## ASSISTENZA

• E' soddisfatta/o dell'assistenza che riceve da parte degli ausiliari?



• Si sente trattata/o bene, con rispetto:

Da parte del medico?



Da parte dell'infermiera?



Da parte del fisioterapista?



Da parte dell'animatore?



Da parte della coordinatrice?



## CUCINA

E' soddisfatta/o di come mangia?



Della varietà del cibo



Della qualità del cibo



## ANIMAZIONE

E' soddisfatta/o delle attività che propongono gli animatori?



Della varietà di attività proposte



## AMBIENTI

Come valuta gli ambienti del CDI?



E' soddisfatta/o dei servizi igienici?



E' soddisfatta/o degli spazi comuni?



Del confort (caldo/freddo ecc.)



Della pulizia



Della sicurezza



Degli arredi



## VITA AL CDI

• Come si trova con la/il compagna/o a tavola?



## SERVIZIO DI TRASPORTO

Come valuta:

La cortesia degli autisti



La puntualità del servizio (Voto)



Il confort dei mezzi (Voto)



## VALUTAZIONE COMPLESSIVA DEL SERVIZIO



## NOTE

---

---