

ANNO 2024 RISULTATI FAMILIARI/CAREGIVER E UTENTI

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

CENTRO DIURNO PSICHIATRICO “Il Melograno”

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.

Risultati questionari rivolti ai familiari/caregivers

Tassi di partecipazione

Sono stati distribuiti Nr. 15 Questionari.

I questionari ritornati sono stati nr.10 con un tasso di risposta assestato al 73%.

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 (60%), gran parte di essi sono ancora in fascia di età lavorativa (60%).

La maggior parte di coloro che hanno risposto hanno il proprio caro che frequenta il CDP da più di 2 anni (80%).

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

CDP IL MELOGRANO - CUSTOMER FAMILIARI 2024					
DATI SOCIO ANAGRAFICI FAMILIARI (73% DI RISPOSTA - 10 Q SU 15 Q DISTRIBUITI)					
GENERE			ETA'		
GENERE	VA	%	ETA'	VA	%
Donna	6	60%	Fino a 30 anni	1	10%
Uomo	2	20%	Da 31 a 65 anni	6	60%
NR	2	20%	Oltre 65 anni	3	30%
TOTALE	10	100%	NR	0	0%
			TOTALE	10	100%

RESIDENZA		
RESIDENZA	VA	%
Provincia CR	6	60%
Altra provincia	1	10%
NR	3	30%
TOTALE	10	100%

PARENTELA		
PARENTELA	VA	%
Genitore	2	20%
Figlio/Figlia	2	20%
Fratello/Sorella	6	60%
NR	0	0%
TOTALE	10	100%

IL SUO FAMILIARE VIVE...		
IL SUO FAMILIARE VIVE...	VA	%
Nel Comune sede del CDP	0	0%
Altro Comune	8	80%
NR	2	20%
TOTALE	10	100%

FREQUENTA DA...		
FREQUENTA DA...	VA	%
Meno di 6 mesi	2	20%
Da 6 mesi a 1 anno	0	0%
Da 1 a 2 anni	0	0%
Più di 2 anni	8	80%
NR		0%
TOTALE	10	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 **4.93** quindi decisamente molto elevato e molto vicino al punteggio massimo ottenibile, in continuità con il 2023 (4.92).

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

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 esposte nella sottostante Tabella riassuntiva. Alcune di esse si collocano sopra la Media Ponderata di struttura (in blu), altre sotto (in rosso).

CUSTOMER 2024 CDP "IL MELOGRANO" - RISPOSTE DEI FAMILIARI						
MEDIA GENERALE	QUALITA' DELLE INFORMAZIONI	INGRESSO NEL 2024	QUALITA' DELLA VITA, DEI PROGETTI EDUCATIVI E RELAZIONI AL CDP	QUALITA' DEL SERVIZIO ALBERGHIERO	FRUIBILITA' DEL SERVIZIO: come valuta...	IL SERVIZIO DI FRONT-OFFICE
4,93	4,90	4,50	4,92	5,00	4,96	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 (in rosso i campi con punteggio al di sotto della Media Ponderata del Servizio (4.93)).

2024		QUALITA' DELLE INFORMAZIONI			INGRESSO NEL 2024		QUALITA' DELLA VITA, DEI PROGETTI EDUCATIVI E RELAZIONI AL CDP								
CDP	NR. Q	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
		La facilità ad avere informazioni chiare e complete nel momento in cui le servono	La qualità delle informazioni ricevute e sullo stato di salute del suo congiunto	La qualità delle informazioni ricevute durante la condivisione del Progetto	La qualità delle informazioni contenute nella Carta dei Servizi	Come valuta la qualità delle informazioni ricevute e dalla Sua famiglia e dal Suo congiunto	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'avvisare 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
NR. Q		10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10
NR RISPOSTE VALIDE		10	10	10	2	2	10	10	9	10	9	10	10	9	10
VOTO MEDIO		4,90	5,00	4,80	4,50	4,50	4,80	4,90	4,89	4,90	5,00	5,00	4,90	4,89	5,00
ME. POND. DI AREA		4,90			4,50		4,92								

FRUIBILITA' DEL SERVIZIO: come valuta...					IL SERVIZIO DI FRONT-OFFICE				
22	23	25	26	27	28	29	30	31	32
Gli orari di apertura del CDP	Gli orari di apertura del CDP	Gli orari del pulmino	La puntualità del servizio	La cortesia degli autisti	La Portineria/Centralino	L'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP - domanda di ingresso o ed ingresso)	La Segreteria	Gli Uffici in generale	Come valuta nel complesso la qualità del servizio fornita dal CDP?
10	10	10	10	10	10	10	10	10	10
9	9	9	9	9	7	8	7	7	8
5,00	5,00	4,78	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
4,96					5,00				

Domande di sintesi

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

- **Domanda nr.32:** Come valuta nel complesso la qualità del servizio fornita dall'Istituto?
- **Domanda nr. 33:** Consiglierebbe il CDI ad un amico?

Vediamo le risposte.

**Domanda nr. 32:
COME VALUTA NEL COMPLESSO LA QUALITA' DEL SERVIZIO FORNITO DALLA STRUTTURA?**

Il valore medio delle risposte dei 10 Questionari ricevuti si colloca a 5,00 quindi il massimo punteggio ottenibile.

**Domanda nr. 33:
CONSIGLIEREBBE LA STRUTTURA AD UN AMICO?**

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

RISPOSTA	Nr.	Percentuale
SI	8	80%
NO	1	10%
Non so – Non risponde	1	10%
TOTALE	10	100%

Risposte aperte

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

2024 Q FAMILIARI UTENTI CDP - COMMENTI PERSONALI			
SERVIZIO	NR.Q	QUALITA' DELLE INFORMAZIONI	HA OSSERVAZIONI O SUGGERIMENTI IN MERITO?
CDP	Q7	Nessun suggerimento, siamo riusciti ad essere sempre informati e chiariti su tutto	
CDP	Q9		Siamo tutti contenti del percorso che il nostro fratello ha percorso quest'anno e del suo cambiamento della situazione di salute. Grazie (cuore disegnato) è fortunato (nome utente) che fa parte del vostro gruppo. Il servizio è eccellente... Grazie.

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:

		ASSISTENZA				CIBO			ANIMAZIONE	
CDP "IL MELOGRANO"	NR. Q	E' soddisfatto/fo 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' soddisfatto/fo di come mangia?	Il menù è variato?	I cibi sono presentati bene?	E' soddisfatto/fo delle attività che propongono gli Educatori?	Le attività proposte sono varie?
NR Q		15	15	15	15	15	15	15	15	15
NR RISPOSTE VALIDE		15	15	15	14	15	15	15	15	14
VOTO MEDIO		10,00	9,47	9,73	10,00	9,20	8,93	9,47	9,20	9,71
ME. POND. DI AREA		9,80				9,20			9,45	

AMBIENTI						VITA AL CDP	TRASPORTO		
Le piacciono gli ambienti del CDP?	I servizi igienici sono comodi?	E' soddisfatto/fo del comfort (caldo/freddo)?	E' soddisfatto/fo della pulizia	Ritiene che gli ambienti del CDP siano sicuri?	E' soddisfatto degli arredi?	Come si trova con la/la compagna/fo di tavola?	Gli autisti sono gentili?	Sono Puntuali?	I pulmini sono comodi?
15	15	15	15	15	15	15	15	15	15
13	13	13	13	13	13	13	13	12	11
9,38	9,08	9,38	9,08	9,38	9,38	9,08	9,38	9,67	9,45
9,28						9,08	9,50		

Il voto complessivo al servizio da parte degli Utenti si è collocato ad un punteggio di **9.50**.

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

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?
Gentilezza, simpatia	Quando mi sgridano	Risotto, cotoletta	Pesce
Pittura, cucina, cartonaggio		Pizza, hamburger, spezzatino	Pesce
Mi piace tutto		Tutto	
L'aiuto che ricevo. Le attività		Polpette, risotto, verdura	
Ginnastica, cucito, fimo			
Fimo, cibo, ospiti		Gnocchi, peperone ripieno	Cetrioli
Disegno, falegnameria	Le altre persone	Computer e video	L'assistenza
Uscire, laorare assieme, imparare italiano	Non hose che non mi soddisfano	Varie cose	La pasta che non è che non le piace ma dice che la riempie

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	
Big shot, perforatori		Mi trovo bene con gli altri	Che continuino a parlare	
Cicina, pittira giardinaggio				I pulmini sono sempre sporchi
Tutto		Tutto		Erberto bravo, mi piace venire al diurno
Attività sportive		Tutto bello		Mi riempie la giornata
Passeggiate, ginnastica, fimo			Pulmino sporco, palestra fredda	
Canto, cucina, falegnameria		Tavoli singoli, cibo		Luogo piacevole
Disegno, ballo	Ginnastica	Glia amici	Il comportamento	
Palla, musica, camminare				

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.

CENTRO DIURNO PSICHIATRICO “IL MELOGRANO”

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 collocata all'ingresso del CDP 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 familiari degli utenti.

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 CDP “Il Melograno”*

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	0
2) La qualità delle informazioni ricevute sullo stato di salute del suo congiunto	1	2	3	4	5	0
3) La qualità delle informazioni ricevute durante la condivisione del Progetto individuale	1	2	3	4	5	0
Ha suggerimenti o osservazioni personali sugli aspetti trattati?						

SE IL SUO CONGIUNTO HA INIZIATO A FREQUENTARE IL CDP NEL CORSO DEL 2024, LE CHIEDIAMO INOLTRE COME VALUTA:	VALUTAZIONE					
4) La qualità delle informazioni contenute nella Carta dei Servizi	1	2	3	4	5	0
5) Come valuta la qualità delle informazioni ricevute dalla Sua famiglia e dal Suo congiunto al momento dell'ammissione al servizio	1	2	3	4	5	0

QUALITA' DI VITA, DEI PROGETTI EDUCATIVI E DELLE RELAZIONI AL CDP

Come valuta la qualità dei seguenti aspetti:	VALUTAZIONE					
6) Progetti educativi relativi al suo familiare	1	2	3	4	5	0
7) Cura dell'aspetto del suo familiare	1	2	3	4	5	0
8) Attività di inclusione sociale a cui partecipa il suo familiare	1	2	3	4	5	0
Come valuta l'attenzione del personale a garantire il rispetto dei seguenti aspetti:	VALUTAZIONE					
9) Rispetto del pudore e intimità del suo familiare	1	2	3	4	5	0
10) Rispetto delle abitudini personali	1	2	3	4	5	0
11) La tempestività nell'avvisare i familiari in caso di bisogno	1	2	3	4	5	0
Come valuta il grado di miglioramento dell'autonomia del suo familiare nei seguenti aspetti:	VALUTAZIONE					
12) Nella cura della persona	1	2	3	4	5	0
13) Nelle uscite	1	2	3	4	5	0
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	0
15) La relazione con il suo congiunto (gentilezza, capacità d'ascolto, supporto emotivo...)	1	2	3	4	5	0

16) Ci sono figure professionali con cui si relaziona preferibilmente?	SI	NO
17) Se ha risposto SI , potrebbe indicarci quali sono? _____		
Ha suggerimenti o osservazioni personali sugli aspetti trattati? ----- -----		

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

Rispetto all'ambiente, come valuta:	VALUTAZIONE					
18) La gradevolezza degli ambienti (colori, arredi, quadri, oggetti...)	1	2	3	4	5	0
19) La pulizia degli stessi	1	2	3	4	5	0
Ha suggerimenti o osservazioni personali sulla tematica? ----- -----						

FRUIBILITA' DEL SERVIZIO

Come valuta:	VALUTAZIONE					
20) Gli orari di apertura del CDP	1	2	3	4	5	0
21) I giorni di apertura del CDP	1	2	3	4	5	0
22) Utilizza il servizio di trasporto (pulmino)?	SI NO					
Se ha risposto " SI " alla domanda precedente, come valuta:	VALUTAZIONE					
23) Gli orari del pulmino	1	2	3	4	5	0
24) La puntualità del servizio	1	2	3	4	5	0
25) La cortesia degli autisti	1	2	3	4	5	0
Ha suggerimenti o osservazioni personali sulla tematica? ----- ----- -----						

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

Come valuta la relazione della Sua famiglia con:	VALUTAZIONE					
26) La Portineria/Centralino	1	2	3	4	5	0
27) L'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP – domanda di frequenza e avvio)	1	2	3	4	5	0
28) La Segreteria (pagamenti)	1	2	3	4	5	0
29) Gli Uffici in generale?	1	2	3	4	5	0

IN SINTESI...	VALUTAZIONE					
30) Come valuta nel complesso la qualità del servizio fornita dal CDP?	1	2	3	4	5	0

31) Consiglierebbe il servizio ad un amico?	SI	NO
---	----	----

Ha osservazioni o suggerimenti in merito?

DATI SOCIO-ANAGRAFICI DI CHI HA COMPILATO IL QUESTIONARIO

- Sesso** Donna Uomo
- Età** Fino a 30 anni da 31 a 65 anni Oltre 65 anni
- Residenza** San Bassano in Provincia di Cremona Altra provincia _____

- Parentela con il/la residente**
- Madre/Padre Coniuge/Convivente Figlio/a Fratello/Sorella
- AdS/Tutore Amico/Conoscente Altro _____

- Il suo Familiare vive a:**
- San Bassano Altro Comune _____

- Il suo Familiare frequenta il CDP da:**
- Meno di 6 mesi da 6 mesi a 1 anno da 1 a 2 anni Da più di 2 anni

GRAZIE PER LA SUA PREZIOSA COLLABORAZIONE!

CENTRO DIURNO PSICHIATRICO "IL MELOGRANO"

RILEVAZIONE DELLA QUALITÀ PERCEPITA DAGLI UTENTI

ANNO 2024

ASSISTENZA

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

Mi indichi tre cose che le piacciono _____

Mi indichi tre cose che le danno fastidio _____

Si sente trattata/o bene, con rispetto?

Da parte della psicologa? 

Da parte degli educatori? 

Da parte dell'ausiliaria? 

CUCINA

E' soddisfatta/o di come mangia? 

Il menù è variato? 

I cibi sono buoni e presentati bene? 

Cosa le piace di più _____

Cosa le piace di meno _____

ATTIVITA'

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

Le attività proposte sono varie? 

Mi indichi tre attività che le piacciono _____

Mi indichi tre attività che non le piacciono _____

AMBIENTI

• Le piacciono gli ambienti del CDP?



I servizi igienici sono comodi?



È soddisfatto del comfort (caldo/freddo ecc.)?



È soddisfatto della pulizia?



Ritiene che gli ambienti del CDP siano sicuri?



È soddisfatto degli arredi del CDP?



VITA AL CDP

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



Mi indichi tre cose positive _____

Mi indichi tre cose critiche _____

SERVIZIO DI TRASPORTO

Gli autisti sono gentili?



Gli autisti sono puntuali?



I pullmini sono comodi?



VALUTAZIONE COMPLESSIVA DEL CDP



COMMENTO
