

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

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

**COMUNITA' PSICHIATRICA  
CPM/CRM  
"Santa Lucia"**

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. 20 Questionari. I questionari ritornati sono stati nr.2 i cui risultati vengono esposti nelle tabelle sottostanti.

Data l'esiguità del numero di risposte, i dati vengono presentati senza ulteriori commenti.

## Profilo socio-anagrafico dei rispondenti

DATI SOCIO-ANAG.	GENERE	ETA'	RESIDENZA	PARENTELA	RICOVERO DA	FREQUENZA VISITE
Q1	Uomo	31-65 anni	NR	AdS/Tutore	Più di 2 anni	Alcune volte al mese
Q2	Uomo	31-65 anni	Prov. Cremona	Fratello/sorella	Più di 2 anni	Alcune volte all'anno

## Risultati generali

SLUCIA	NR. Q	QUALITA' DELLE INFORMAZIONI				INGRESSO NEL 2024			QUALITA' DELLA VITA RESIDENZIALE E DEI PROGETTI EDUCATIVI: come valuta_							MIGLIORAMENTO DELLE AUTONOMIE: come valuta il miglioramento rispetto a_			RISPOSTE	
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17		18
		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	Le informazioni riguardo a specifiche necessità del suo congiunto	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	Le modalità in cui l'equipe ha accolto lei ed il suo familiare	La qualità dei Progetti educativi	La qualità della cura della persona garantita al suo familiare	Le attività di inclusione sociale a cui partecipa il suo familiare	La capacità dell'equipe di rispondere alle richieste del suo familiare nella quotidianità	La possibilità di contattare telefonicamente il suo familiare	Attenzione a garantire il pudore e dell'intimità del suo familiare	Ritmi di vita e delle abitudini personali	La possibilità per il suo familiare di soddisfare le proprie esigenze spirituali/religiose	La cura della propria persona	Nelle autonomie di base (mangiare, vestirsi...)	Durante le uscite sul territorio	Gentilezza e disponibilità degli operatori nei confronti della sua famiglia
SLUCIA	Q1	4	4	2	4	3	3	4	3	4	4	4	4				3	3	3	5
SLUCIA	Q2	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	5				3	4	4	4



# 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 in parte sostenuti dagli Educatori nella compilazione del questionario. Hanno compilato il questionario 18 Utenti sui 20 distribuiti, con una percentuale di risposta del 90%.

In accordo con gli Educatori, è stato eliminato il Questionario facilitato.

## I Risultati

La scaletta di valutazione presentava la possibilità di attribuire un voto da 1 a 10 ai diversi item presentati.

Nel gradimento complessivo la struttura ha raggiunto il punteggio di 7.64, quindi molto elevato.

Ecco i risultati complessivi con i punteggi delle diverse aree:

CUSTOMER 2024 COMUNITA' PSICHIATRICA "SANTA LUCIA 1 E 2" - RISPOSTE DEGLI OSPITI							
VOTO MEDIO GENERALE	ASSISTENZA	ATTIVITA'	CUCINA	AMBIENTI	VITA IN COMUNITA'	SERVIZI GEN.	VAL. COMPL.
7,64	7,75	7,53	7,03	7,88	8,09	7,39	7,80

Tutti i punteggi sono sopra il valore 7. Alcuni molto vicini al voto 8.

L'item della "Vita in Comunità" supera questo valore, segnale del clima di serenità che si respira in Comunità.

Vediamo alcuni risultati analitici:

		ASSISTENZA					ATTIVITA'	
SLUCIA	Q	E' soddisfatta/o dell'assistenza che riceve da parte degli EDUCATORI?	Si sente trattato bene dalla Psicologa	Si sente trattato bene dalla Psichiatra	Si sente trattato bene dagli Ausiliari	Si sente trattato bene dagli Infermieri	E' soddisfatta/o delle attività proposte dagli Educatori?	Dia un voto alla varietà delle proposte
NR RECORD VALIDI		18	14	16	17	16	17	17
VOTO MEDIO		6,72	8,50	8,19	8,18	7,38	7,41	7,65
ME POND AREA		7,75					7,53	

CUCINA				AMBIENTI								VITA IN COMUNIT A'	SERVIZI GEN.	
E' soddisfatta/o di come mangia?	Il cibo è presentato bene?	Dia un voto alla varietà	Dia un voto alla qualità	Le piacciono gli ambienti della Comunità?	E' soddisfatta/o dei servizi igienici?	E' soddisfatta/o degli spazi comuni?	E' soddisfatta/o della sua stanza?	Voto al confort (caldo freddo)	Voto alla pulizia	Voto alla sicurezza degli ambienti	Voto agli arredi della comunità	Come si trova con la/il compagna/o di stanza?	Come valuta il servizio lavanderia	Come valuta il Portineria
18	16	15	12	17	16	16	16	16	16	16	16	11	15	13
7,39	7,13	6,67	6,83	7,82	8,06	8,31	7,63	7,13	8,56	8,06	7,50	8,09	6,80	8,08
7,03				7,88								8,09	7,39	

Gli Utenti, alla domanda di sintesi "Come valuta nel complesso il servizio fornito?" hanno attribuito un voto medio pari a 7,80.

### Preferenze e Commenti personali

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

**CUSTOMER 2024 "COMUNITA' PSICHIATRICA "SANTA LUCIA 1 E 2 - RISPOSTE DEGLI OSPITI**

		<b>ASSISTENZA</b>		<b>ATTIVITA'</b>	
<b>SLUCIA</b>	<b>α</b>	<b>Mi indichi 3 cose che le fanno piacere</b>	<b>Mi indichi 3 cose che le danno fastidio</b>	<b>Mi indichi 3 attività che le piacciono</b>	<b>Mi indichi 3 attività che NON le piacciono</b>
<b>SLUCIA</b>	<b>Q2</b>	Niente	Qui mi rompen las cosa	Legge il libro, guardar cinema	Camminare non
<b>SLUCIA</b>	<b>Q3</b>	Che ti fanno fare le cose tipo gruppi e mansioni e in base a queste cose ti danno fiducia	Delle volte, forse mi sbaglio, insistono a farti fare e magari io non mi sento	Dei giochi di gruppo tra di noi che ci fanno parlare o farci inventare un discorso; gruppo cucina; gruppo bocce;	Cucinare; in base al gruppo giochi, pochi me ne piacciono ma quei pochi li faccio
<b>SLUCIA</b>	<b>Q4</b>	Cultura alta, simpatia, decisione	Non ce n'è	Lettura, cucina, giochi società	Non c'è
<b>SLUCIA</b>	<b>Q5</b>			Cinema, gruppo creativo, gruppo lettura	Ginnastica dolce
<b>SLUCIA</b>	<b>Q7</b>	Mi seguono, mi fanno divertire	Non mi fanno mangiare tutto quello che voglio	Ginnastica, bel film, lavori domestici	Laboratorio creativo
<b>SLUCIA</b>	<b>Q8</b>			Voglio mangiare senza tagliare	Davide e Anna
<b>SLUCIA</b>	<b>Q10</b>	Coertesia, presisione, dedizione al lavoro	Essere obbligato nelle attività (come il calcio Balilla)	"Fare shopping", cineforum	Le persone invadenti, i cibi cotti male, l'ipocrisia
<b>SLUCIA</b>	<b>Q16</b>	Gruppo creativo, cinema, passeggiata	Le code	Ginnastica dolce, yoga, passeggiata	Lettura libro
<b>SLUCIA</b>	<b>Q17</b>	Mi piace l'atmosfera natalizia o quando ci sono i lavoretti da fare. Gli educatori sono tutti bravi. Mi sento trattato bene dagli Educatori e dagli infermieri	Le cose che mi danno fastidio sono pulire la camera e alzarsi alle 7 per fare la doccia	Fare i lavoretti, vedere i film venerdì e mi piace ( <i>illeggibile</i> )	Pulire la camera, alzarsi alle 7, mi danno fastidio ( <i>illeggibile</i> )
<b>SLUCIA</b>	<b>Q18</b>	Gruppo cucina, ginnastica dolce, canto		Pasta al ragù, pizza, pesce	

CUSTOMER 2024 "COMUNITA' PSICHIATRICA "SANTA LUCIA 1 E 2 - RISPOSTE DEGLI OSPITI			
CUCINA		VITA IN COMUNITA'	
Quale cibo gradisce di più?	Quale cibo gradisce di meno?	Mi indichi 3 cose positive	Mi indichi 3 cose critiche
Cavolo cappuccio			
Affettati, pasta, carne, verdura	carne, verdura, pasta affettati	Abbastanza bene, ci aiutiamo a vicenda	Permalosa, bisognosa e però riconosce il bene ricevuto
Pasta	Non c'è	Educazione, simpatia, silenzio	Cultura, educazione, pulizia
pasta al pomodoro	Verdure		
Insalata con le scaloppine	Minestrina	E' educata	
Tagliatelle, panzerotti, cotoletta	Minestrina		Starnuta
carboidrati (pasta, riso, pane), verdura/frutta	Minestre, zuppe	Brava persona, calma e suona bene, gli piace il relax	Si fa la doccia la sera, non è invadente è un uomo tranquillo
I primi piatti	Zuppe		
La pasta al ragù	La mostarda	Non posso indicare come sto con il mio compagno di stanza	
		Gira nuda per la stanza, dopo che ha usato il bagno non lo pulisce	

## CONCLUSIONI

Le risposte date dagli Utenti non forniscono qualche spunto migliorativo e un'indicazione sulle proposte gradite/meno gradite.

**COMUNITÀ PSICHIATRICA**  
**SANTA LUCIA 1 - 2**  
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 Ospiti 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 dell'Istituto 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 della Comunità*

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 facilità 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
4) Le informazioni riguardo a specifiche necessità del suo congiunto	1	2	3	4	5	0
<b>Ha suggerimenti o osservazioni personali sulla tematica?</b> ----- ----- -----						

SE IL SUO CONGIUNTO E' ENTRATO AL VISMARA NEL CORSO DEL 2024, LE CHIEDIAMO INOLTRE COME VALUTA:	VALUTAZIONE					
5) La qualità delle informazioni contenute nella Carta dei Servizi	1	2	3	4	5	0
6) Come valuta la qualità delle informazioni ricevute dalla Sua famiglia e dal Suo congiunto all'ingresso, nei giorni immediatamente precedenti e appena successivi al ricovero (organizzazione della vita, degli orari...)	1	2	3	4	5	0
7) Le modalità in cui l'equipe ha accolto Lei e il Suo familiare in Comunità	1	2	3	4	5	0

### QUALITA' DELLA VITA RESIDENZIALE E DEI PROGETTI EDUCATIVI

Come valuta la qualità dei seguenti aspetti:	VALUTAZIONE					
8) La qualità dei progetti educativi	1	2	3	4	5	0
9) La cura della persona garantita al suo familiare	1	2	3	4	5	0
10) Le attività di inclusione sociale a cui partecipa il suo familiare	1	2	3	4	5	0
11) La capacità dell'equipe di rispondere alle richieste del suo familiare nella quotidianità	1	2	3	4	5	0
12) La possibilità di contattare telefonicamente il suo familiare	1	2	3	4	5	0
Come valuta l'attenzione del personale a garantire il rispetto dei seguenti aspetti:	VALUTAZIONE					
13) Pudore e dell'intimità del suo familiare nell'assistenza	1	2	3	4	5	0
14) Ritmi di vita e delle abitudini personali	1	2	3	4	5	0
15) La possibilità per il suo familiare di soddisfare le proprie esigenze spirituali e/o religiose	1	2	3	4	5	0

<b>Come valuta il grado di miglioramento dell'autonomia del suo familiare rispetto:</b>	<b>VALUTAZIONE</b>					
16) Alla cura della propria persona	1	2	3	4	5	0
17) Nelle autonomie di base (mangiare, vestirsi, andare in bagno da soli...)	1	2	3	4	5	0
18) Durante le uscite sul territorio	1	2	3	4	5	0
<b>Rispetto agli Operatori che si relazionano con Lei ed il suo congiunto in Reparto come valuta:</b>	<b>VALUTAZIONE</b>					
19) La gentilezza e la disponibilità nei confronti della Sua famiglia?	1	2	3	4	5	0
20) La relazione con il suo congiunto (gentilezza, capacità d'ascolto, supporto emotivo...)	1	2	3	4	5	0
<b>21) Può indicare la figura professionale con cui si relazione preferibilmente?</b>						
<input type="radio"/> Educatore <input type="radio"/> Psichiatra <input type="radio"/> Psicologa <input type="radio"/> Infermiere <input type="radio"/> Altro _____						
<b>Ha suggerimenti o osservazioni personali sugli aspetti trattati?</b>						
-----						
-----						

**QUALITA' DEL SERVIZIO ALBERGHIERO** (pulizie dell'ambiente, cibo, comfort della stanza, asciugamani e biancheria del letto...)

<b>Rispetto all'ambiente in generale, come valuta:</b>	<b>VALUTAZIONE</b>					
22) La gradevolezza degli ambienti comuni (colori, arredi, quadri, oggetti...)	1	2	3	4	5	0
23) L'adeguatezza della temperatura e ventilazione degli ambienti nelle diverse stagioni	1	2	3	4	5	0
24) L'adeguatezza della camera da letto (dimensioni, arredi, spazio fisico a disposizione per gli effetti personali etc.)	1	2	3	4	5	0
<b>Rispetto al livello di pulizia ed igiene come valuta:</b>	<b>VALUTAZIONE</b>					
25) La pulizia degli ambienti del reparto	1	2	3	4	5	0
26) La pulizia delle camere da letto e relativi servizi igienici?	1	2	3	4	5	0
27) La pulizia della biancheria del reparto (lenzuola, tovaglie etc.)	1	2	3	4	5	0
28) La pulizia e cura della biancheria personale del suo familiare	1	2	3	4	5	0
<b>Rispetto al cibo servito, come valuta:</b>	<b>VALUTAZIONE</b>					
29) La possibilità di scelta da parte del suo familiare tra quanto offerto dal menù	1	2	3	4	5	0
30) L'adeguatezza del cibo alle esigenze e i gusti del suo familiare	1	2	3	4	5	0
<b>Ha suggerimenti o osservazioni personali sugli aspetti trattati?</b>						
-----						
-----						

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

Come valuta la relazione della Sua famiglia con:	VALUTAZIONE					
	1	2	3	4	5	0
31) La Portineria/Centralino	1	2	3	4	5	0
32) L'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP – domanda di ingresso ed ingresso)	1	2	3	4	5	0
33) La Segreteria	1	2	3	4	5	0
34) Gli Uffici in generale	1	2	3	4	5	0

IN SINTESI...	VALUTAZIONE					
	1	2	3	4	5	0
35) Come valuta nel complesso la qualità del servizio fornita dall'Istituto?	1	2	3	4	5	0
36) Consiglierebbe la struttura ad un amico?	SI			NO		

Ha ulteriori osservazioni in merito al servizio ricevuto?

---



---



---

**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       Figlio/a                       Coniuge/Convivente       Fratello/Sorella  
 AdS/Tutore       Amico/Conoscente               Altro \_\_\_\_\_

**Il suo Familiare vive in Comunità da:**

Meno di 6 mesi       da 6 mesi a 1 anno       Da 1 a 2 anni       Più di 2 anni

**Frequenza delle Sue visite al Vismara:**

Più volte nella settimana       Sabato/Domenica/Festivi               Alcune volte al mese  
 Alcune volte all'anno

**GRAZIE PER LA SUA PREZIOSA COLLABORAZIONE!**

# COMUNITA' PSICHIATRICA "SANTA LUCIA 1-2"

## 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 EDUCATORI?	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 trattato bene, con rispetto da:										
Psicologa	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Psichiatra	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Operatori di Assistenza	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Infermieri	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

#### ATTIVITA'

E' soddisfatta/o delle attività proposte dagli Educatori?	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 _____ _____ _____									

#### CUCINA

E' soddisfatta/o di come mangia?	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Il cibo è presentato bene?	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

Quale CIBO GRADISCE DI PIU'	Quale CIBO GRADISCE DI MENO?
_____	_____
_____	_____
_____	_____

### AMBIENTI

Le piacciono gli ambienti della Comunità?	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' soddisfatta/o degli spazi comuni?	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
E' soddisfatta/o della su stanza?	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

### VITA AL CDP

Come si trova con il suo compagno/a di stanza?	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Mi indichi tre COSE POSITIVE	Mi indichi tre COSE CRITICHE									
_____	_____									
_____	_____									
_____	_____									

### SERVIZI GENERALI

Come valuta il Servizio lavanderia	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Come valuta il Servizio Portineria/Centralino	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

<b>VALUTAZIONE COMPLESSIVA DELLA VITA IN COMUNITA'</b>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
--	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

### SPAZIO PER ALTRI COMMENTI PERSONALI

---



---