

ANNO 2025

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

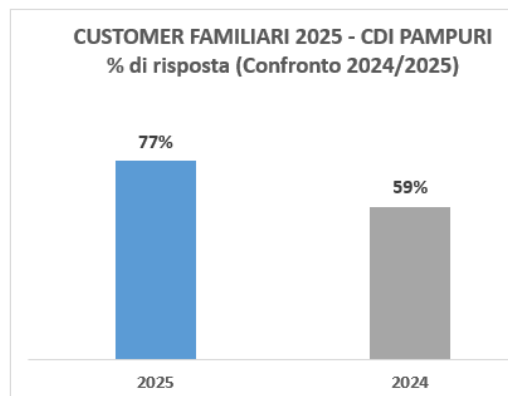
Risultati questionari rivolti ai familiari/caregivers

Tassi di partecipazione

Sono stati distribuiti Nr. 35 Questionari.

I questionari ritornati sono stati nr.27, con un tasso di risposta assestato al 77% contro il 59% del 2024.

I questionari, come indicato, sono stati riconsegnati al servizio o direttamente o attraverso gli autisti.



CUSTOMER FAMILIARI 2025 CDI PAMPURI			2024
Q DISTRIBUITI	Q RICEVUTI	% RISPOSTA	%
35	27	77%	59%

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

La quasi totalità dei caregivers che hanno risposto sono i figli degli Utenti che frequentano il CDI (56%).

Più della metà dei caregivers sono ancora in fascia di età lavorativa (67%).

La metà degli Utenti frequenta il CDI da relativamente poco (da 1 a 3 anni).

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 2025					
DATI SOCIO ANAGRAFICI FAMILIARI (77% DI RISPOSTA - 27 Q SU 35 DISTRIBUITI)					
GENERE	VA	%	ETA'	VA	%
Donna	17	63%	Fino a 30 anni	1	4%
Uomo	6	22%	Da 31 a 65 anni	18	67%
NR	4	15%	Oltre 65 anni	6	22%
TOTALE	27	100%	NR	2	7%
			TOTALE	27	100%

RESIDENZA	VA	%	PARENTELA	VA	%
San Bassano	7	26%	Coniuge/convivente	6	22%
Provincia CR	16	59%	Figlio/Figlia	15	56%
Altra provincia	1	4%	Genero/nuora	1	4%
NR	3	11%	Fratello/Sorella	2	7%
TOTALE	27	100%	Nipote	0	0%
			Amico/conoscente	0	0%
			Altro	2	7%
			NR	1	4%
			TOTALE	27	100%

IL SUO FAMILIARE VIVE...	VA	%	FREQUENTA DA...	VA	%
Nel Comune sede del CDI	8	30%	Meno di 6 mesi	8	30%
Altro Comune	13	48%	Da 6 mesi a 1 anno	5	19%
NR	6	22%	Da 1 a 3 anni	10	37%
TOTALE	27	100%	Da 3 a 5 anni	2	7%
			Più di 5 anni	0	0%
			Altro	2	7%
			TOTALE	27	100%

Una delle domande (la nr. 32) era mirata a sapere come i familiari sono venuti a conoscenza dell'esistenza dell'CDI.

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,

COME E' VENUTO A CONOSCENZA DELL'ISTITUTO VISMARA		
32		
Risposta	VA	%
MdF	1	4%
Ospedale	2	7%
Case di cura/cliniche	0	0%
Servizi Sociali	2	7%
Amici/conoscenti	8	30%
Amici/conoscenti che...	2	7%
Internet/TV/Giornali	1	4%
Altro	5	19%
NR	6	22%
	27	100%

ANALISI DEI RISULTATI

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 **4,68** (nel 2024 era 4,59) quindi in leggero aumento rispetto all'anno precedente.

La distribuzione nelle varie Aree è la seguente:

Q FAMILIARI 2025 - CDI "PAMPURI" (SAN BASSANO)								
MEDIE PONDERATE DELLE AREE DI INDAGINE								
	MEDIA DEL SERVIZIO NEL COMPLESSO	QUALITA' DELLE INFORMAZIONI	INIZIO DI FREQUENZA NEL DEL 2025, 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...
2025	4,68	4,65	4,67	4,65	4,69	4,79	4,67	4,57
2024	4,59	4,53	4,71	4,62	4,63	4,54	4,45	4,61

Tutte si sono collocate al di sopra del punteggio 4=buono e presentano medie ponderate elevate.
In diverse aree si assiste ad un ulteriore miglioramento rispetto al dato del 2024, già piuttosto elevato.
Vediamo in dettaglio le risposte alle singole domande.

Area: QUALITA' DELLE INFORMAZIONI**Domande da 1 a 2 - Me.Pond. di Area: 4,65**

La media dell'area è molto buona, in aumento rispetto al 2024, così come il voto medio dei singoli item

61	NR. QUESTIONARIO	QUALITA' DELLE INFORMAZIONI	
		1	2
		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
3	NR. Q	27	27
5	NR. RISPOSTE VALIDE	27	27
7	VOTO MEDIO	4,70	4,59
0	ME POND AREA	4,65	

Area: INIZIO FREQUENZA DEL SERVIZIO NEL 2025**Domande da 3 a 5 – Med.Pond. di Area: 4,67**

Queste domande erano specificatamente rivolte a coloro che avevano iniziato a frequentare il CDI durante l'anno 2025.

Come è possibile vedere, coloro che sono entrati nel 2025 si ritengono molto soddisfatti delle modalità di accoglienza adottate dal Servizio.

61		SE IL SUO CONGIUNTO HA INIZIATO A FREQUENTARE IL CDI NEL CORSO DEL 2025, LE CHIEDIAMO INOLTRE COME VALUTA:		
		3	4	5
		La qualità delle informazioni contenute nella Carta dei Servizi e nella Carta di Accoglienza del Servizio	Come valuta la qualità delle informazioni ricevute dalla Sua famiglia e dal Suo congiunto all'ingresso, nei giorni immediatamente precedenti l'ingresso	Il momento dell'accoglienza e l'accompagnamento del Suo congiunto all'ambientamento nel Servizio
	NR. Q	27	27	27
	NR. RISP. VALIDE	15	14	14
	VOTO MEDIO	4,67	4,64	4,71
	ME POND AREA	4,67		

Area: QUALITA' DELLE CURE, DELL'ASSISTENZA, DELLE RELAZIONI, DELLA VITA AL CDI
Domande dalla 6 alla 17 – Me.Pond. di Area: 4,65

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

CDI		QUALITA' DELLE CURE, DELL'ASSISTENZA, DELLE RELAZIONI E DELLA VITA AL CDI											
		6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
		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'awisare i familiari in caso di bisogno	La possibilità di soddisfare le proprie esigenze religiose e/o	La gentilezza e la disponibilità nei confronti della Sua famiglia?	La relazione con il suo congiunto (gentilezza, capacità d'ascolto,	La qualità degli interventi messi in atto dal/dalla Fisioterapista	La qualità delle attività organizzate dall'Animazione
NR Q		27	27	27	27	27	27	27	27	27	27	27	
NR. RISP. VALIDE		26	26	26	26	27	27	27	27	26	26	24	25
VOTO MEDIO		4,62	4,65	4,62	4,65	4,59	4,56	4,63	4,59	4,81	4,85	4,63	4,68
ME POND AREA		4,65											

Come possiamo vedere, il comparto nel suo complesso presenta ottimi riscontri, presentando valori ben sopra il punteggio 4=buono, molto vicino al punteggio 5=ottimo.
 Addirittura la Domanda 14 relativa alla gentilezza e disponibilità degli operatori raggiunge il punteggio di 4,81 e la Domanda 15, sulla capacità di relazione con i familiari raggiunge il punteggio di 4,85.

Area: QUALITA' DEL SERVIZIO ALBERGHIERO
Domande da 18 a 20 – Me.Pond. di Area: 4,69

I punteggi sono molto elevati in tutti gli item.

CDI		QUALITA' DEL SERVIZIO ALBERGHIERO		
		18	19	20
		La gradevolezza degli ambienti (colori, arredi, quadri, oggetti...)	La pulizia degli stessi	L'adeguatezza del cibo alle esigenze del suo familiare (cibo tritato,
NR Q		27	27	27
NR. RISP. VALIDE		26	26	25
VOTO MEDIO		4,69	4,73	4,64
ME POND AREA		4,69		

Area: FRUIBILITA' DEL SERVIZIO
Domande da 21 a 27 – Me.Pond. di Area: 4,79

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 del Servizio, migliorata rispetto al 2024.

CDI		FRUIBILITA' DEL SERVIZIO					
		21	22	23	25	26	27
		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 Q		27	27	27	27	27	27
NR. RISP. VALIDE		26	26	26	23	23	23
VOTO MEDIO		4,81	4,85	4,77	4,70	4,78	4,83
ME POND AREA		4,79					

Area: SERVIZI DI FRONT OFFICE**Domande da 28 a 31 – Me.Pond. di Area: 4,67**

Anche in questo caso gli item sono molto elevati.

CDI		SERVIZI DI FRONT-OFFICE			
		28	29	30	31
		La Portineria/Centralino	L'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP – domanda di frequenza e	La Segreteria (pagamenti)	Gli Uffici in generale?
NR Q		27	27	27	27
NR. RISP. VALIDE		25	25	25	26
VOTO MEDIO		4,72	4,68	4,68	4,62
ME POND AREA		4,67			

Domande di sintesi

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

- **Domanda nr.33:** Come valuta nel complesso la qualità del servizio fornita dall'Istituto?
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. 34:** Consiglierebbe il CDI ad un amico?
Dai valori espressi in percentuale, la totalità dei rispondenti dichiara che consiglierebbe la struttura ad un amico.

Consiglierebbe la struttura ad un amico?		
34		
Risposta	VA	%
SI	27	100%
NO	0	0%
NR	0	0%
	27	100%

Risposte aperte

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

CDI PAMPURI - CUSTOMER FAMILIARI 2025 - 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	Q2				La partenza da casa alle 7.45 è un po' presto	Per molte famiglie sarebbe molto utile la possibilità di accedere al Centro anche il sabato
PAM	Q5					Riguardo alle nuove tariffe in vigore dal 1/1/26 trovo esagerata la fatturazione al 80% e poi al 100% dal 21esimo giorno di assenza. Sarebbe sufficiente valutare la possibilità di dimissione dal 21esimo giorno e mantenere al 50% la fatturazione delle assenze. Considerando anche che le esigenze mediche giustificano le assenze
PAM	Q10					Tanta fisioterapia perché la "ama"

PAM	Q17	Ricevere periodicamente notizie sull'utente senza dover chiedere	Mantenere un numero adeguato di utenti che permetta al personale di dar loro più attenzioni possibili Anche per mea culpa non sono in grado di dare un giudizio sull'animazione e fisioterapia perché non ricevo informazioni in merito. Anche per questo si potrebbe pensare di tenere aggiornati i familiari.	Stesso suggerimento del punto precedente.		
-----	-----	--	---	---	--	--

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.

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 30 utenti sono stati compilati 23 questionari così suddivisi:

TIPO DI QUESTIONARIO	Nr. Di Questionari ricevuti
Standard	17
Facilitato	6

Ecco i risultati complessivi:

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

CUSTOMER 2025 CDI PAMPURI - RISPOSTE UTENTI (Q STANDARD E FACILITATO)

CUSTOMER 2025 CDI PAMPURI - RISPOSTE UTENTI (Q STANDARD E FACILITATO)																									
SEDE	NR. Q	ASSISTENZA						ANIMAZIONE		AMBIENTI								CUCINA			VITA AL CDI	TRASPORTO			VOTO
		E' soddisfatto/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' soddisfatto/o delle attività che le vengono proposte?	Dia un voto alla varietà delle proposte	Come valuta gli ambienti del CDI?	E' soddisfatto/o degli spazi comuni?	E' soddisfatto/o dei servizi igienici?	E' soddisfatto del comfort (caldo/freddo)	Voto alla pulizia	Voto alla sicurezza degli ambienti	Voto agli arredi	E' soddisfatto/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	
NR. QUESTIONARI		23	23	23	23	23	23	23	23	23	23	23	23	23	23	23	23	23	23	23	23	23	23		
VUOTE		0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	1	2	0	0	0	2	0	0	3	1	3	0	
RISPOSTE VALIDE		23	23	23	23	23	23	23	23	23	21	23	22	21	23	23	23	21	23	23	20	22	20	23	
VOTO MEDIO		9,39	9,57	9,65	9,65	9,65	9,65	9,35	9,26	9,39	9,71	8,43	9,55	9,29	9,04	9,57	9,87	9,38	9,48	9,57	9,95	9,95	9,80	9,39	

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

NR. Q	ASSISTENZA		ANIMAZIONE	
	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
Q1	Il servizio curato		Gioco a carte	
Q2			Gioco a carte	
Q4	Bagno e capelli		Aiutare in reparto	Cucire
Q5	Gentilezza		Tutte le altre	Tombola
Q6	Attenzioni		Musica attuale e classica	Parlare del passato (es. la guerra, Giorno della Memoria etc.)
Q7	Compagnia		Musica	
Q8	Cortesia	Difficoltà nella gestione degli ospiti più fragili che crea scompiglio in tutto il gruppo	Tombola	
Q9	Gentilezza	Non voglio disturbare	Disegno, arteterapia, att. Guardaroba	Tombola
Q10			Rifare att. Teatro; Tombola più volte alla settimana	Messa, comunione
Q11	Avere tutto pronto			Non partecipo, faccio solo ginnastica perché mi serve
Q13		I bagni sono pochi, devo fare la fila; il personale è poco per 30 persone	Partecipo pochissimo per le mie patologie	
Q15	Tutto	Il rumore	I viaggi	Stare con le mani in mano
Q16	Le attività		Cucire	

NR. Q	CUCINA		VITA AL CDI	
	Mi indichi 3 CIBI che le piacciono	Mi indichi 3 CIBI che NON le piacciono	Mi indichi 3 cose positive	Mi indichi 3 cose critiche
Q1	Polpette	Carne più morbida		Incompatibilità con qualche ospite
Q2	Pasta al pomodoro	Spezzatino duro		
Q4		Basta le polpette; più varietà nel menù	I pulmini sono poco puliti	
Q5			Che non parliamo mentre si magia	
Q6	Risotto	Mousse (meglio i budini)		I bagni sono brutti; I pulmini sono vecchi e rumorosi
Q8		Più alternative alla solita pasta (gnocchi, ravioli...)		Sono al tavolo con persone con demenza, difficoltà al momento del pranzo
Q9	Frutta cotta			
Q10	Cotoletta	Sempre le stesse cose. Variare i primi a pranzo (gnocchi, tortellini, ravioli...); l'insalata è poco condita o non condita		Nel salone affollato fatico a muovermi senza urtare altri (soprattutto oggetti, girelli, sedie...); gli zoccolini battiscopa sono rotti; i pullmini sono poco ammortizzati, un po' sporchi dentro
Q11				Relazioni personali incompatibili
Q13		Vorrei le tovaglie personalizzate o monouso, mi fa schifo mangiare al posto di un altro		Persone con demenza, difficile gestione a tavola; sul pulmino l'autista non vuole che si parli
Q15	Tutto	La banana	Mi piace stare in compagnia	

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.

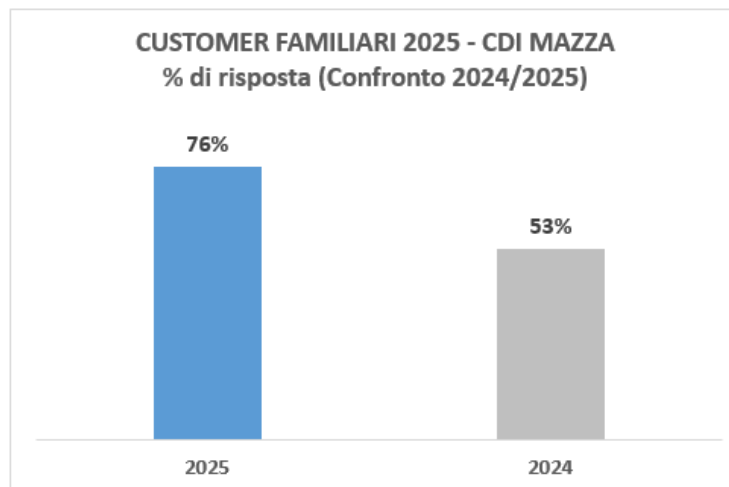
CDI MAZZA

Risultati questionari rivolti ai familiari/caregivers

Tassi di partecipazione

Sono stati distribuiti Nr. 17 Questionari.
I questionari ritornati sono stati nr.13, con un tasso di risposta assestato al 76%, 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.

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 una maggioranza di caregiver di sesso maschile (69%).

Il 77% dei caregiver che hanno risposto sono i figli degli Utenti che frequentano il CDI, in gran parte in età lavorativa (92%).

La maggior parte di coloro che hanno risposto hanno il proprio caro che frequenta il CDI da massimo 3 anni. Un buon numero di Utenti supera comunque i 3 anni di frequenza.

CDI MAZZA - CUSTOMER FAMILIARI 2025					
DATI SOCIO ANAGRAFICI FAMILIARI (76% DI RISPOSTA - 13 Q SU 17 DISTRIBUITI)					
GENERE	VA	%	ETA'	VA	%
Donna	4	31%	Fino a 30 anni	1	8%
Uomo	9	69%	Da 31 a 65 anni	12	92%
NR	0	0%	Oltre 65 anni	0	0%
TOTALE	13	100%	NR	0	0%
			TOTALE	13	100%
RESIDENZA	VA	%	PARENTELA	VA	%
San Bassano	5	38%	Coniuge/convivente	0	0%
Provincia CR	3	23%	Figlio/Figlia	10	77%
Altra provincia	3	23%	Genero/nuora	0	0%
NR	2	15%	Fratello/Sorella	2	15%
TOTALE	13	100%	Nipote	1	8%
			Amico/conoscente	0	0%
IL SUO FAMILIARE VIVE...	VA	%	Altro	0	0%
Nel Comune sede del CDI	9	69%	NR	0	0%
Altro Comune	4	31%	TOTALE	13	100%
NR	0	0%			
TOTALE	13	87%	FREQUENTA DA...	VA	%
			Meno di 6 mesi	2	15%
			Da 6 mesi a 1 anno	4	31%
			Da 1 a 3 anni	2	15%
			Da 3 a 5 anni	4	31%
			Più di 5 anni	1	8%
			NR	0	0%
			TOTALE	13	100%

Una delle domande (la nr. 32) 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 attori del Sistema Socio-sanitario.

COME E' VENUTO A CONOSCENZA DELL'ISTITUTO VISMARA		
32		
Risposta	VA	%
MdF	0	0%
Ospedale	1	8%
Case di cura/cliniche	1	8%
Servizi Sociali	2	15%
Amici/conoscenti	6	46%
Amici/conoscenti che...	2	15%
Internet/TV/Giornali	0	0%
Altro	0	0%
NR	1	8%
	13	100%

ANALISI DEI RISULTATI GENERALI

Come risultato complessivo, in un range da 1 a 5 la media ponderata delle risposte del CDI si assesta ad un punteggio di **4,50**, in leggerissima crescita rispetto al 2024 che si era assestato a 4,40.

Vediamo la distribuzione nelle varie Aree:

Q FAMILIARI 2025 - CDI "MAZZA" (PIZZIGHETTONE)								
MEDIE PONDERATE DELLE AREE DI INDAGINE								
	MEDIA DEL SERVIZIO NEL COMPLESSO	QUALITA' DELLE INFORMAZIONI	INIZIO DI FREQUENZA NEL DEL 2025, 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...
2025	4,50	4,38	4,55	4,46	4,67	4,65	4,30	4,50
2024	4,40	4,40	4,75	4,36	4,39	4,32	4,47	4,50

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: 4.38

La media dell'area presenta un voto medio di poco sopra quello dello scorso anno.

CDI MAZZA	QUALITA' DELLE INFORMAZIONI	
	1	2
	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. RISP. VALIDE	13	13
VOTO MEDIO	4,31	4,46
ME POND AREA	4,38	

Area: INIZIO FREQUENZA DEL SERVIZIO NEL 2025

Domande da 3 a 5 – Med.Pond. di Area: 4.55

Queste domande erano specificatamente rivolte a coloro che erano entrati in RSA durante l'anno 2025.

Il processo di accoglienza dei nuovi Utenti, come possiamo vedere dai punteggi, è più che buono.

CDI MAZZA	SE IL SUO CONGIUNTO HA INIZIATO A FREQUENTARE IL CDI NEL CORSO DEL 2025, LE CHIEDIAMO INOLTRE COME VALUTA:		
	3	4	5
	La qualità delle informazioni contenute nella Carta dei Servizi e nella Carta di Accoglienza del Servizio	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	Il momento dell'accoglienza e l'accompagnamento del Suo congiunto all'ambientamento nel Servizio
NR. RISP. VALIDE	6	8	8
VOTO MEDIO	4,33	4,63	4,63
ME POND AREA	4,55		

Area: QUALITA' DELLE CURE, DELL'ASSISTENZA, DELLE RELAZIONI, DELLA VITA AL CDI
Domande dalla 6 alla 17 – Me.Pond. di Area: 4,46

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 (4,50).

Un'area di miglioramento è rappresentata dalla richiesta di una maggiore presenza del Medico del CDI, unico item ad essere appena sotto il valore 4=buono.

Ricordiamo gli Utenti che frequentano il CDI mantengono il proprio Medico di famiglia e che il ruolo del Medico del CDI è quello di supervisionare l'Utente e fornire indicazioni e consigli all'Utente e alla Famiglia, sempre in collaborazione con il medico titolare, per una migliore gestione dello stesso.

CDI MAZA	QUALITA' DELLE CURE, DELL'ASSISTENZA, DELLE RELAZIONI E DELLA VITA AL CDI											
	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
	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	La gentilezza e la disponibilità nei confronti della Sua famiglia?	La relazione con il suo congiunto (gentilezza, capacità d'ascolto,	La qualità degli interventi messi in atto dal/dalla Fisioterapista	La qualità delle attività organizzate dall'Animazione
NR. RISP. VALIDE	12	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13
VOTO MEDIO	3,83	4,54	4,46	4,46	4,38	4,38	4,69	4,77	4,77	4,69	4,08	4,46
ME POND AREA	4,46											

Area: QUALITA' DEL SERVIZIO ALBERGHIERO
Domande da 18 a 20 – Me.Pond. di Area: 4,67

Tutti gli item presentano voti superiori alla media generale del servizio.

CDI MAZZA	QUALITA' DEL SERVIZIO ALBERGHIERO		
	18	19	20
	La gradevolezza degli ambienti (colori, arredi, quadri, oggetti...)	La pulizia degli stessi	L'adeguatezza del cibo alle esigenze del suo familiare (cibo tritato,
NR. RISP. VALIDE	13	13	13
VOTO MEDIO	4,69	4,69	4,62
ME POND AREA	4,67		

Area: FRUIBILITA' DEL SERVIZIO
Domande da 21 e 27 – Me.Pond. di Area: 4,65

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.

In alcuni commenti è evidenziata la richiesta di apertura il sabato.

Molto apprezzato nel complesso il servizio di trasporto.

CDI MAZZA	FRUIBILITA' DEL SERVIZIO					
	21	22	23	25	26	27
	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. RISP. VALIDE	13	13	13	9	9	9
VOTO MEDIO	4,62	4,62	4,69	4,56	4,56	4,89
ME POND AREA	4,65					

Area: SERVIZI DI FRONT OFFICE**Domande da 28 a 31 – Me.Pond. di Area: 4,30**

Anche in questa circostanza i punteggi sono mediamente più che buoni.

CDI MAZZA	SERVIZI DI FRONT-OFFICE			
	28	29	30	31
	La Portineria/Centralino	L'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP – domanda di frequenza e	La Segreteria (pagamenti)	Gli Uffici in generale?
	NR. RISP. VALIDE	11	12	12
	VOTO MEDIO	4,27	4,25	4,33
	ME POND AREA	4,30		

Domande di sintesi

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

- **Domanda nr.33: Come valuta nel complesso la qualità del servizio fornita dall'Istituto?**

Il voto medio delle risposte dei 13 Questionari ricevuti si colloca a 4,57 leggermente più elevato dell'anno precedente, coerentemente con i risultati prima analizzati.

- **Domanda nr. 34: Consiglierebbe il CDI 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?			
34			
Risposta	VA	%	
SI	13	100%	
NO	0	0%	
NR	0	0%	
	13	100%	

Risposte aperte

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

CDI MAZZA - CUSTOMER FAMILIARI 2025 - COMMENTI PERSONALI			
CDI	NR.Q	FRUIBILITA' DEL SERVIZIO	HA OSSERVAZIONI O SUGGERIMENTI IN MERITO?
MAZ	Q3	Possibilità di pagare il servizio x effettivo utilizzo (es. sola andata o solo ritorno)	Estensione del servizio anche al sabato/domenica/festivi
MAZ	Q6		Possibilità di estendere il servizio anche sabato/domenica/festivi

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.

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	10
Facilitato	2

Ecco i risultati dei Questionari:

CUSTOMER 2025 CDI MAZZA - RISPOSTE UTENTI (Q STANDARD E FACILITATO)																									
SEDE	NR. Q	ASSISTENZA						ANIMAZIONE		AMBIENTI								CUCINA			VITA AL CDI	TRASPORTO			VOTO
		E' soddisfatto 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' soddisfatto delle attività che le 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		12	12	12	12	12	12	12	12	12	11	12	12	11	12	12	12	11	12	12	11	12	11	12	
VOTO MEDIO		9,42	9,83	9,83	9,83	9,83	9,67	9,42	8,50	9,17	9,64	9,17	9,50	9,64	9,25	8,92	9,67	9,64	9,50	9,67	9,64	9,67	9,64	9,67	

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

Un item si è posizionato sotto il valore 9, in riferimento agli arredi.

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

CUSTOMER 2025 - COMMENTI UTENTI CDI MAZZA

NR. Q	ASSISTENZA		ANIMAZIONE		CUCINA		VITA AL CDI	
	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 CIBI che le piacciono	Mi indichi 3 CIBI che NON le piacciono	Mi indichi 3 cose positive	Mi indichi 3 cose critiche
QS1	Sono contenta, sono brave, sono educate	Niente	Lavoretti, tombola, cruciverba	Mi piace tutto			Sono carine	Non ho critiche
QS2	Mi piace tutto	Rumore		Mi piace tutto			Cibo, compagnia, compagni	
QS3			Tombola, cruciverba, lavoretti					
QS4	Sono educate, sono gentili, mi aiutano quando ho bisogno		Tombola, lavoretti, feste				Mi piace parlare con loro	
QS5	Gentili		Tombola, carte, cruciverba					
QS6			Dipingere, ginnastica, calcio Balilla					
Q1			Aiutare al CDI		Va bene se non è troppo saporito			
Q2		Che mi facciano osservazione	Attività cognitive	Attività creative	Vorrei mangiare qualche volta gli gnocchi			
Q3	Gentilezza		Attività con le domande			Pesce troppo secco	Non vedo mai il medico; pulire meglio l'ingresso a scalini del CDI (lavoro per uomini, con l'acido)	
Q4					Riso, pasta, brodo			
Q5						Brido, cetrioli, pesce		I servizi igienici sono sporchi
Q6	Il cibo		Tutte		Pasta, riso, polenta			
Q7	Stare in compagnia,				Cotolette, patate, pollo		Parlare, giocare	
Q8			Tombola, gite		Pizza	La carne puzza		
Q9						Più varietà nel menù		A volte fa troppo caldo

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 2025

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 eroghiamo.

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 2026.

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 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/non risponde

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
Ha suggerimenti o osservazioni personali sugli aspetti trattati?						

SE IL SUO CONGIUNTO HA INIZIATO A FREQUENTARE IL CDI NEL CORSO DEL 2025, 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	0
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	0
5) Il momento dell'accoglienza e l'accompagnamento del Suo congiunto all'ambientamento nel Servizio	1	2	3	4	5	0
Ha suggerimenti o osservazioni personali sugli aspetti trattati?						

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	0
7) Assistenza infermieristica	1	2	3	4	5	0
8) Cure igieniche	1	2	3	4	5	0
9) Cura dell'aspetto del suo familiare	1	2	3	4	5	0
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	0
11) Gli oggetti personali	1	2	3	4	5	0
12) La tempestività nell'avvisare i familiari in caso di bisogno	1	2	3	4	5	0
13) La possibilità di soddisfare le proprie esigenze religiose e/o spirituali	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
Ha suggerimenti o osservazioni personali sulla tematica?						

Fisioterapia e Animazione al CDI	VALUTAZIONE					
16) Rispetto alla presenza di un/una FISIOTERAPISTA al CDI, come valuta a qualità degli interventi messi in atto?	1	2	3	4	5	0
17) Rispetto alla presenza di un/una ANIMATORE/EDUCATORE al CDI, come valuta La qualità delle attività organizzate?	1	2	3	4	5	0
Ha suggerimenti o osservazioni personali sulla tematica?						

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
Rispetto al cibo servito, come valuta:	VALUTAZIONE					
20) L'adeguatezza del cibo alle esigenze del suo familiare (cibo tritato, morbido...)	1	2	3	4	5	0
Ha suggerimenti o osservazioni personali sulla tematica?						

FRUIBILITA' DEL SERVIZIO

Come valuta:	VALUTAZIONE					
21) Gli orari di apertura del CDI	1	2	3	4	5	0
22) I giorni di apertura del CDI	1	2	3	4	5	0
23) La possibilità parlare direttamente con la Coordinatrice del servizio?	1	2	3	4	5	0
24) UTILIZZA IL SERVIZIO DI TRASPORTO (PULMINO)?	SI			NO		
Se ha risposto "SI" alla domanda precedente, come valuta:	VALUTAZIONE					
25) Gli orari del pulmino	1	2	3	4	5	0
26) La puntualità del servizio	1	2	3	4	5	0
27) 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
---	--------------------

CENTRO DIURNO INTEGRATO “ _____ ”

RILEVAZIONE DELLA QUALITÀ PERCEPITA DAGLI UTENTI

Questionario Standard

ANNO 2025

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
Mi indichi tre CIBI che le piacciono _____ _____ _____	Mi indichi tre CIBI che non le piacciono _____ _____ _____									

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 (Rispondere SOLO SE viene utilizzato il Servizio)

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

VOTO COMPLESSIVO AL SERVIZIO	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
-------------------------------------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

CENTRO DIURNO INTEGRATO “_____”

RILEVAZIONE DELLA QUALITÀ PERCEPITA DAGLI UTENTI

Questionario Facilitato

ANNO 2025

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 comfort dei mezzi (Voto)



VALUTAZIONE COMPLESSIVA DEL SERVIZIO



NOTE _____