

ANNO 2025

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.11 con un tasso di risposta assestato al 73%, identico 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.

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 in maggioranza.

La quasi totalità dei caregivers che hanno risposto sono i fratello/sorella o figli degli Utenti che frequentano il CDP, gran parte di essi sono ancora in fascia di età lavorativa (82%).

La maggior parte di coloro che hanno risposto hanno il proprio caro che frequenta il CDP da più di 2 anni (90%).

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

CDP IL MELOGRANO - CUSTOMER FAMILIARI 2025					
DATI SOCIO ANAGRAFICI FAMILIARI (73% DI RISPOSTA - 11 Q SU 15 Q DISTRIBUITI)					
GENERE	VA	%	ETA'	VA	%
Donna	7	64%	Fino a 30 anni	0	0%
Uomo	4	36%	Da 31 a 65 anni	9	82%
NR	0	0%	Oltre 65 anni	2	18%
TOTALE	11	100%	NR	0	0%
			TOTALE	11	100%

RESIDENZA	VA	%
Provincia CR	11	100%
Altra provincia	0	0%
NR	0	0%
TOTALE	11	100%

PARENTELA	VA	%
Genitore	3	27%
Figlio/Figlia	2	18%
Fratello/Sorella	5	45%
Coniuge/convivente	1	9%
NR	0	0%
TOTALE	11	100%

IL SUO FAMILIARE VIVE...	VA	%
Nel Comune sede del CDP	0	0%
Altro Comune	9	82%
NR	2	18%
TOTALE	11	100%

FREQUENTA DA...	VA	%
Meno di 6 mesi	0	0%
Da 6 mesi a 1 anno	0	0%
Da 1 a 2 anni	1	9%
Più di 2 anni	10	91%
NR		0%
TOTALE	11	100%

Risultati generali

Passiamo ora all'analisi dei risultati generali, ovvero dati dalla somma di tutte le risposte date dai familiari alla stessa domanda.

Come risultato complessivo, in un range da 1 a 5 la media ponderata delle risposte del CDP si assesta ad un punteggio di **4.79** quindi decisamente molto elevato e molto vicino al punteggio massimo ottenibile.

Nella consapevolezza della assoluta positività di questi dati, volendo individuare eventuali aree di miglioramento relativo, occorre approfondire ulteriormente l'analisi e passare al dettaglio delle singole

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, collocatasi ad un valore di 4,79** 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), paragonate con l'anno precedente.

CUSTOMER CDP "IL MELOGRANO" - RISPOSTE DEI FAMILIARI							
ANNO	MEDIA GENERALE	QUALITA' DELLE INFORMAZIONI	INGRESSO NELL'ANNO	QUALITA' DELLA VITA, DEI PROGETTI EDUCATIVI E RELAZIONI AL CDP	QUALITA' DEL SERVIZIO ALBERGHIERO	FRUIBILITA' DEL SERVIZIO: come valuta...	IL SERVIZIO DI FRONT-OFFICE
2025	4,79	4,67	4,77	4,78	4,86	4,91	4,74
2024	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.

2025		QUALITA' DELLE INFORMAZIONI			INGRESSO NEL 2025		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	15
		La facilità ad avere informazioni chiare e complete nel momento in cui le servono	La qualità delle informazioni ricevute sullo stato di salute del suo congiunto	La qualità delle informazioni ricevute durante la condivisione del Progetto Individual e	La qualità delle informazioni contenute nella Carta dei Servizi	Come valuta la qualità delle informazioni ricevute dalla Sua famiglia e dal Suo congiunto al momento dell'ammi	Progetti educativi	Cura dell'aspetto del suo familiare	Le attività di inclusione e sociale a cui partecipa il suo familiare	Attenzione e 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	La relazione con il suo congiunto (gentilezza, capacità di ascolto, supporto emotivo...)
NR RISPOSTE VALIDE		11	11	11	6	7	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11
VOTO MEDIO		4,82	4,64	4,55	4,83	4,71	4,82	4,64	4,73	4,82	4,82	4,91	4,64	4,73	4,91	4,82
ME. POND. DI AREA		4,67			4,77		4,78									

2025		FRUIBILITA' DEL SERVIZIO: come valuta...						IL SERVIZIO DI FRONT-OFFICE			
CDP	NR. Q	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27
		Gli orari di apertura del CDP	I giorni di apertura del CDP	Utilizza il pulmino?	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 ed ingresso)	La Segreteria	Gli Uffici in generale
NR RISPOSTE VALIDE		11	11		10	11	11	10	10	9	10
VOTO MEDIO		4,91	4,91		4,90	4,91	4,91	4,70	4,70	4,78	4,80
ME. POND. DI AREA		4,91						4,74			

Domande di sintesi

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

- **Domanda nr.28: Come valuta nel complesso la qualità del servizio fornita dall'Istituto?**

Il valore medio delle risposte dei 10 Questionari ricevuti si colloca a 4,73.

- **Domanda nr. 29: Consiglierebbe il CDI ad un amico?**
Dai valori espressi in percentuale, il 100% dei rispondenti dichiara che consiglierebbe il servizio ad un amico.

Risposte aperte

Tutte le sezioni davano la possibilità di fare dei commenti che tuttavia nessuno dei rispondenti ha utilizzato.

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/o dell'assistenza che riceve da parte degli Educatori?	Si sente trattato bene da parte della Psicologa?	Si sente trattato bene da parte degli Educatori?	Si sente trattato bene da parte dell'Ausiliaria?	E' soddisfatto/o di come mangia?	Il menù è variato?	I cibi sono presentati bene?	E' soddisfatto/o delle attività che propongono gli Educatori?	Le attività proposte sono varie?
NR RISPOSTE VALIDE		13	13	13	12	13	13	13	13	12
VOTO MEDIO		10,00	9,38	9,69	10,00	9,08	8,77	9,38	9,08	9,67
ME. POND. DI AREA		9,76				9,08			9,36	

		AMBIENTI						VITA AL CDP	TRASPORTO			VALUTAZIONE COMPLESSIVA DEL CDP
CDP "IL MELOGRANO"	NR. Q	Le piacciono gli ambienti del CDP?	I servizi igienici sono comodi?	E' soddisfatto/o del comfort (caldo/freddo)?	E' soddisfatto/a della pulizia	Ritiene che gli ambienti del CDP siano sicuri?	E' soddisfatto degli arredi?	Come si trova con la/il compagna/o di tavola?	Gli autisti sono gentili?	Sono Puntuali?	I pulmini sono comodi?	
NR RISPOSTE VALIDE		11	11	11	11	11	11	11	11	10	9	10
VOTO MEDIO		9,27	8,91	9,27	8,91	9,27	9,27	9,45	9,27	9,60	9,33	9,40
ME. POND. DI AREA		9,15						9,45	9,40			9,40

Il voto complessivo al servizio da parte degli Utenti si è collocato ad un punteggio di **9.35**.

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

CUSTOMER 2025 - CDP "IL MELOGRANO"					
RISPOSTE APERTE DEGLI UTENTI					
	NR. Q	ASSISTENZA		CUCINA	
		Mi indichi 3 cose che le piacciono	Mi indichi 3 cose che le danno fastidio	Cosa le piace di più?	Cosa le piace di meno?
CDP	Q1	Professionalità, accoglienza e servizio	Non che mi vengano in mente		
CDP	Q2			Risotto	Spaghetti
CDP	Q3	Attività che faccio		Pastasciutta, pizza, carne	
CDP	Q4	Educatrici, attività	Niente	Risotto contadina	Niente
CDP	Q5	Fare delle attività, compagnia, uscita		Pastasciutta, pizza, carne	Pera
CDP	Q6	Fre ginnastica, fare stracci		La pastasciutta, il riso	Non lo so
CDP	Q7	Mi piacciono le attività		Gnocchi	Cubetti di melanzane
CDP	Q1	Falegnameria	Niente		
CDP	Q2	Big shot, perforatori	Che mi sgridino di continuo	Risotto, pasta, torta verde	Pesce
CDP	Q3	Educatrici, il personale, il pulmino		Torte salate, sformati, peperoni ripieni	
CDP	Q4	Uscite, laboratori, cibo			
CDP	Q5	Attività, comportamento	Che gli educatori hanno detto al dott. Cogrossi che io ero alterato	Risotto Primavera	Frittata
CDP	Q6	Ginnastica, ascoltare la musica		Pastasciutta, gnocchi ecc.	Qualche volta il cibo è freddo; pesce
CDP	Q8	Polenta	Riso		
CDP	Q9	Gentilezza, educazione, precisione		I primi e i secondi sono ottimi	
CDP	Q10			Pesce	Pasta
CDP	Q12	Disponibilità a parlare		Pizza, spezzatino	Peperoni
CDP	Q13	Ginnastica, ballo, cucina			

NR. Q		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	
CDP	Q1	Cucire, creare qualcosa, gite	Non mi viene in mente nulla	Il trattamento, cibo, educazione e promuosità	Sveglia alla mattina, deficit per la lingua e non mi viene in mente nulla	
CDP	Q2	Fimo		A tavola sono da sola		
CDP	Q3	Ritagliare, Big-shot, carteggiare		Parlare, stare in compagnia		
CDP	Q4	Yoga, uscite, ritaglio		Attività		
CDP	Q5	Fare pane, uscita, bigiotteria		Compagnia, bene	Erberto è sempre gentile	Io mi trovo bene
CDP	Q6					Sono soddisfatto
CDP	Q7	Tutte				
CDP	Q1	Disegno, computer, big shot	Ginnastica, computer	Disegno	L'igiene	
CDP	Q2	Cucina	Ginnastica	Mi trovo bene con gli amici	Che mi rispondano e mi prendano in giro	
CDP	Q3	Uscite, lavori passeggiate		Compagnia		
CDP	Q4			A volte parliamo, a volte no		
CDP	Q5	Disegno, bigiotteria, calcetto		Dolce regolare		Quando la finestra del bagno è aperta si rischia di sbattere la testa
CDP	Q6					Sono contento di frequentare questo centro. Gli educatori sono pazienti e bravi. Lo stesso per le persone che frequentano. Grazie che esiste questo centro, almeno si è in mezzo alla gente, senza dover stare a casa ad annoiarsi
CDP	Q7				Essere trattato male	
CDP	Q9	Cruciverba, big shot, colorare		Chiacchiero, gioco, scherzo		Sono più che soddisfatto
CDP	Q10	Big shot	Piegare gli asciugamani	Discorsi, guardare la TV, parlare per le cose belle	Non ho mai avuto momenti critici	Mi è stato dato questo questionario, un po' mi sono trovato in difficoltà per compilare perché io non ho cose negative perché tutto il personale è a mia disposizione. Mi scuso se io sono pesante. Grazie a tutti. Alksander <i>(con disegnato un cuoricino rosa)</i>
CDP	Q11					Mi piace l'ambiente
CDP	Q12	Pittura, cartonaggio, giardinaggio	Cruciverba			
CDP	Q13	Ginnastica, ballo, bocce				

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 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 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 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 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
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					
16) La gradevolezza degli ambienti (colori, arredi, quadri, oggetti...)	1	2	3	4	5	0
17) La pulizia degli stessi	1	2	3	4	5	0
Ha suggerimenti o osservazioni personali sulla tematica?						

FRUIBILITA' DEL SERVIZIO

Come valuta:	VALUTAZIONE					
18) Gli orari di apertura del CDP	1	2	3	4	5	0
19) I giorni di apertura del CDP	1	2	3	4	5	0
20) Utilizza il servizio di trasporto (pulmino)?	SI			NO		
Se ha risposto “SI” alla domanda precedente, come valuta:	VALUTAZIONE					
21) Gli orari del pulmino	1	2	3	4	5	0
22) La puntualità del servizio	1	2	3	4	5	0
23) 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					
24) La Portineria/Centralino	1	2	3	4	5	0
25) L'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP – domanda di frequenza e avvio)	1	2	3	4	5	0
26) La Segreteria (pagamenti)	1	2	3	4	5	0
27) Gli Uffici in generale?	1	2	3	4	5	0

IN SINTESI...	VALUTAZIONE					
28) Come valuta nel complesso la qualità del servizio fornita dal CDP?	1	2	3	4	5	0
29) 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 2025

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
