



ELABORAZIONE QUESTIONARI DI SODDISFAZIONE DEI FAMILIARI E OSPITI DEL CDI ANNO 2023

Nel mese di Dicembre 2023 sono stati somministrati i questionari per la rilevazione del "customer satisfaction" del Centro Diurno Integrato inerenti l'anno 2023.

Il Centro Diurno Integrato, ha funzionato per l'intera annualità tenendo una separazione dal mondo dell'Rsa a causa delle restrizioni anti Covid-19. Il servizio ha sempre avuto la saturazione di utenti. per alcuni periodi ci sono state presenza oltre i 15 posti. arrivando ai 18.

Di seguito una breve analisi dei dati e dei risultati emersi.

I questionari sono stati proposti nella totalità dei casi con l'ausilio di un operatore della struttura.

Il questionario sul grado di soddisfazione è lo strumento di rilevazione della qualità percepita, con duplice intento di individuare possibili obiettivi di miglioramento e di monitorare nel tempo, attraverso raffronti periodici, il giudizio dell'utenza sui servizi offerti.

Rappresenta quindi uno strumento di conoscenza con finalità operative, in quanto consente di individuare le eccellenze e le criticità dell'organizzazione e di orientare gli interventi dell'amministrazione secondo criteri di priorità, volti al conseguimento della migliore qualità possibile negli aspetti ambientali e tecnico professionali e nelle relazioni umane.

Lo strumento di rilevazione è stato strutturato in modo da garantire l'anonimato, e si compone di domande chiuse, che consentono l'elaborazione di dati di tipo quantitativo mediante l'assegnazione di un punteggio misurabile, e domande aperte, che consentono di ottenere dati di tipo qualitativo, in base ai commenti, critiche e suggerimenti forniti dai compilatori.

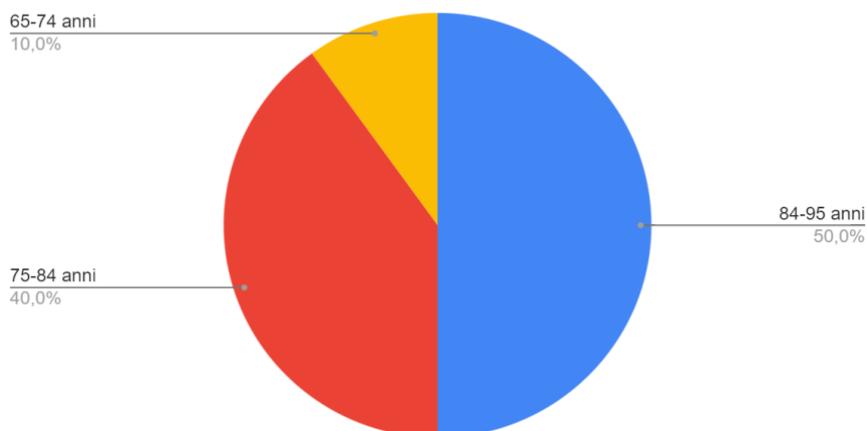
Il questionario con tutte le domande proposte e il documento con le tutte risposte aggregate sono consultabili e sono parte integrante del presente documento come allegati.

1. SODDISFAZIONE FAMILIARI degli OSPITI

Il questionario è stato inviato a tutti e 15 i familiari degli ospiti del cdi tra cui 14 figli e 1 nipote. ne sono pervenuti compilati 12.

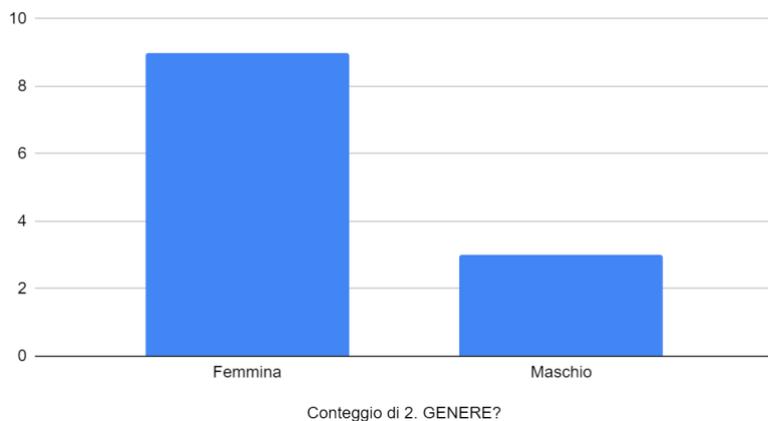
L'età degli ospiti e il genere a cui si fa riferimento sono riportati nei seguenti grafici.

Conteggio di 1. QUAL'È L'ETÀ DEL SUO FAMILIARE UTENTE DI QUESTO CDI?





Conteggio di 2. GENERE?



La soddisfazione è medio alta rispetto alle diverse questioni interrogate.

accoglienza dell'ospite molto soddisfatti

orari dei pasti adeguati

rapporto numerico personale/utenti e preparazione professionale del personale molto soddisfatti

rapporto e cure del personale assistenziale-medico-infermieristico-animativo e riabilitativo molto soddisfatti

valore della retta giusto

valutazione dei servizi correlati cucina-pulizie-direzione-amministrazione molto soddisfatti

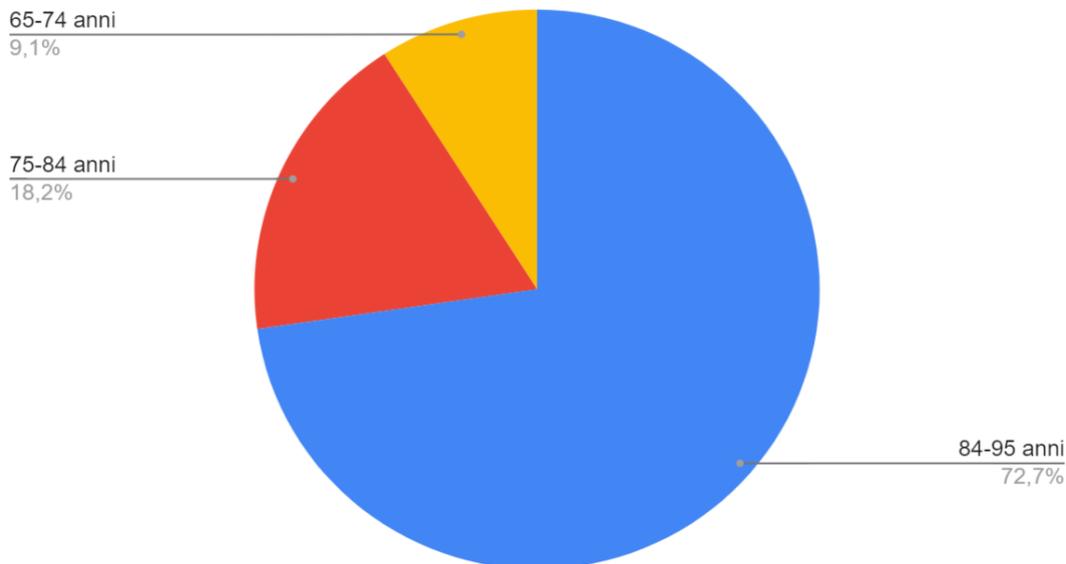
una singola segnalazione sulla difficoltà di poter avere il bagno settimanale a causa di problemi di manutenzione dei macchinari/ausili.

2. SODDISFAZIONE DEGLI OSPITI

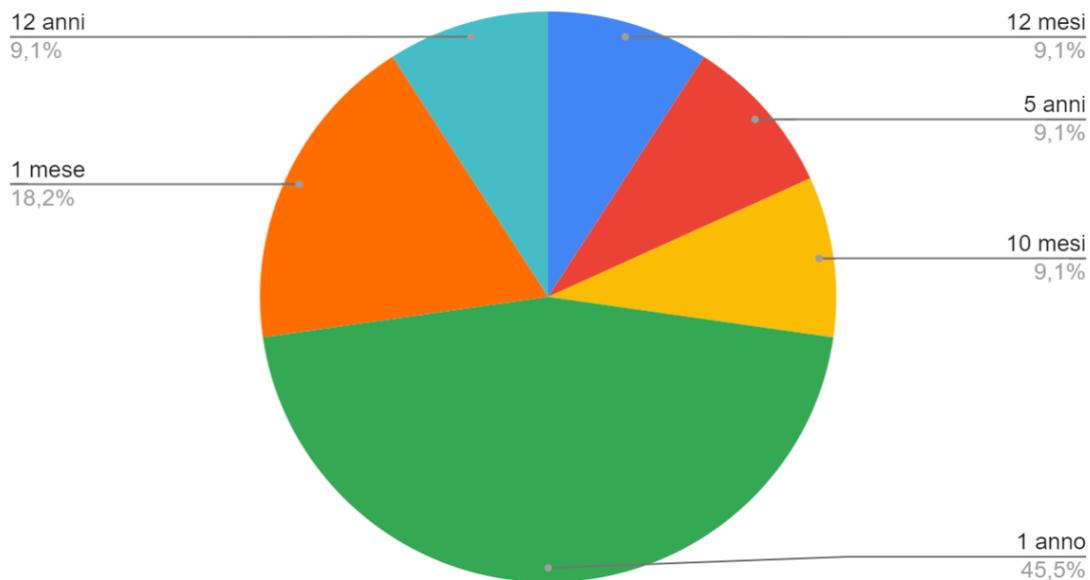


Il questionario è stato proposto a 12 ospiti su 15 in quanto in 2 hanno minimalità inferiore a 18 e 1 assente da tempo.

Conteggio di 1. QUAL'È LA SUA ETÀ?



Conteggio di 3. DA QUANTO TEMPO È UTENTE DEL CDI?



La soddisfazione è medio alta rispetto alle diverse questioni interrogate.



accoglienza dell'ospite molto soddisfatti
reputazione di igiene personale e degli spazi garantito tra buono ed eccellente, una sola insufficienza
gradimento degli spazi proposti molto soddisfatti
gradimento di vitto alloggio molto soddisfatti
gradimento servizio trasporti molto soddisfatti
rapporto umano di disponibilità e professionalità di medici-infermieri-personale assistenziale-animatrice e fisioterapista (attenzione, premura, ascolto, comprensione) molto soddisfatti
valutazione dei servizi correlati direzione-amministrazione-segreteria non rilevabile

Il clima tra gli ospiti del servizio è buono in 7 su 12 dichiarano di non aver avuto alcun problema con altri ospiti

Il Responsabile Risorse umane
Dott.ssa Rossana Dotti

All.1 Modello Questionario anno 2023 FAMILIARI OSPITI CDI
All.2 Modello Questionario anno 2023 OSPITI CDI