



Azienda Pubblica di Servizi alla Persona
“Giorgio Gasparini” Vignola (MODENA)

Centro Diurno per Anziani di Vignola

Progetto Qualità

**Questionario di gradimento
rivolto alle Famiglie degli Utenti del
Centro Diurno per Anziani di Vignola**

Ottobre / Novembre 2017

Di seguito si rappresenta, l'elaborazione del Questionario sulla Qualità percepita, somministrato ai Familiari del Centro Diurno per Anziani di Vignola "Giorgio Gasparini" nel corso del mese di ottobre/novembre 2017.

L'intervento realizzato è coerente con le azioni previste dalla DGR 514/09 sull'accreditamento dei Servizi socio sanitari, con particolare riferimento diretto all'area obiettivi di qualità n. 9 (Verifica dei risultati), con ricadute contestuali indirette sulle aree obiettivi di qualità n. 3 (Comunicazione, trasparenza e partecipazione) e n. 10 (Miglioramento).

Dato generale

I questionari sono stati distribuiti a tutte le famiglie degli utenti frequentanti il Centro Diurno, nel mese di Ottobre e Novembre 2017 presenti in numero di 34.

I questionari riconsegnati, garantendone l'anonimato, sono stati 26, di cui 1 non utilizzato per l'elaborazione dei dati per: incomprensibilità delle risposte date, ovvero ha messo 10 in tutte le caselle per tutte le domande, si può dedurre che la valutazione possa essere positiva ma non è oggettivamente valutabile.

Pertanto, i questionari riconsegnati compilati, sono pari a 25.

La percentuale di partecipazione si è quindi attestata al 74%.

Quesiti di tipo generale

- Chi ha compilato il questionario:

I questionari sono stati compilati dai familiari degli utenti in tutti i casi; per 20 situazioni, viene indicata la firma del familiare, in 5 casi risulta anonimo.

- Quanti giorni la settimana frequenta il Centro:

In media la frequenza si attesta su 4 giorni.

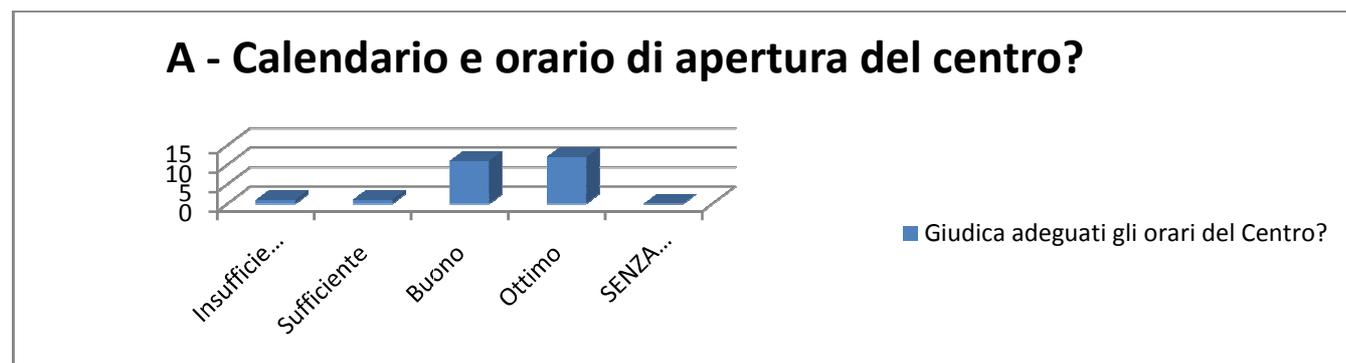
- Da quanto tempo frequenta il Centro:

Una famiglia su 25 non ha risposto al quesito. La media del periodo di frequenza al Centro di chi ha risposto risulta di 15 mesi.

< 1 anno	8
1 ÷ 2 anni	8
> 3 anni	7
> 15 anni	1
Non risposto	1
TOTALE	25

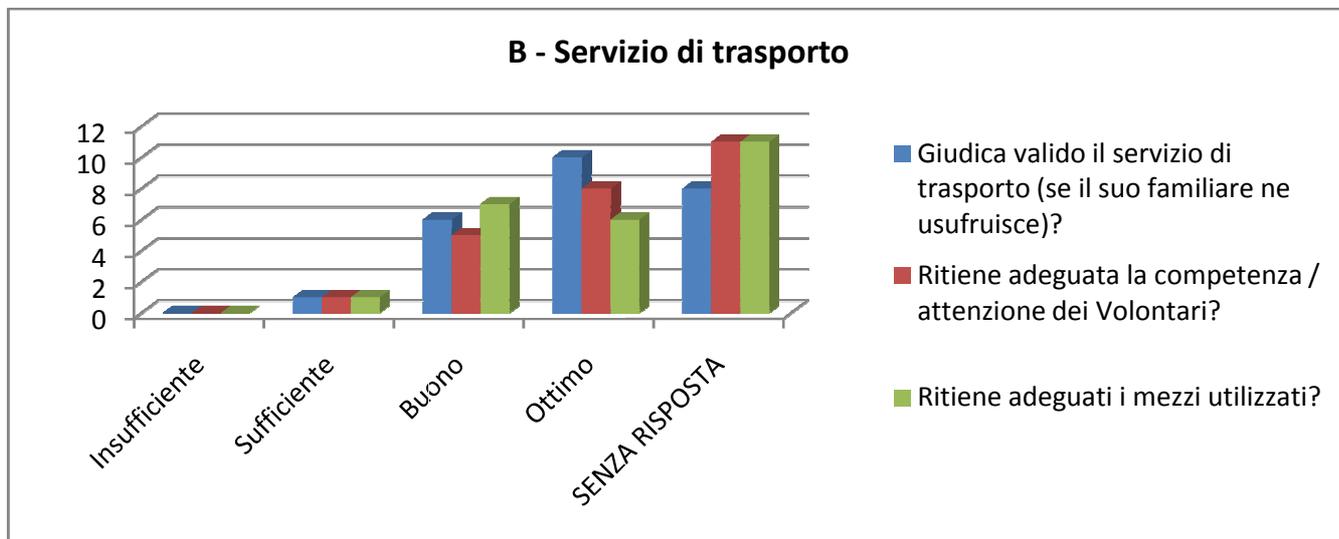
A) Calendario e orario di apertura del Centro

A	Calendario e orario di apertura del centro	Insufficiente	Sufficiente	Buono	Ottimo	Senza Risposta
1	Giudica adeguati gli orari del Centro?	1	1	11	12	0



B) Servizio di trasporto

B	Servizio di trasporto	Insufficiente	Sufficiente	Buono	Ottimo	Senza Risposta
1	Giudica valido il servizio di trasporto (se il suo familiare ne usufruisce)?	0	1	6	10	8
2	Ritiene adeguata la competenza / attenzione dei Volontari?	0	1	5	8	11
3	Ritiene adeguati i mezzi utilizzati?	0	1	7	6	11



Non tutti gli utenti usufruiscono del servizio di trasporto, le “mancate risposte” sembrano coerenti con tale condizione.

C) Servizio mensa

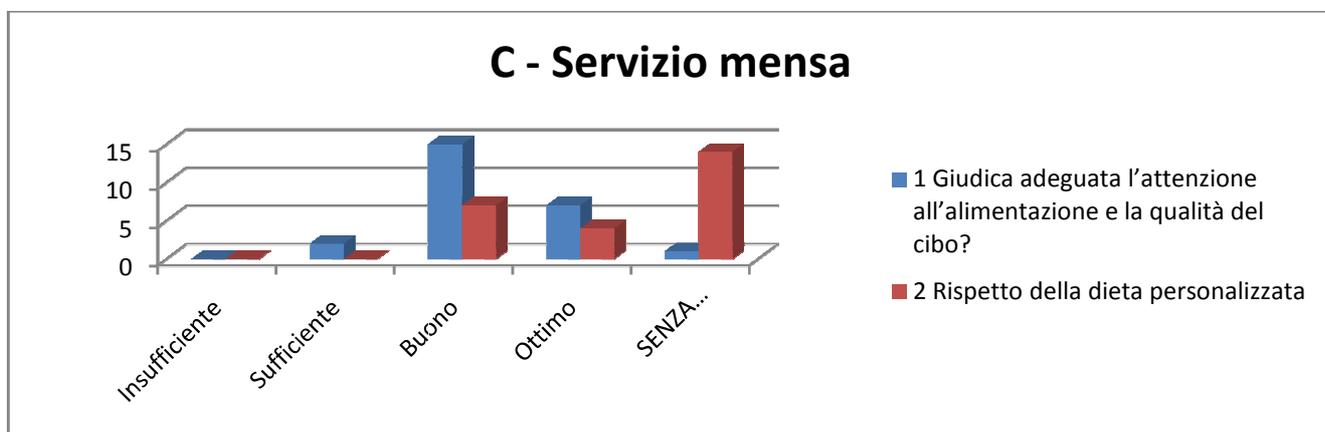
C	Servizio mensa	Insufficiente	Sufficiente	Buono	Ottimo	Senza Risposta
1	Giudica adeguata l’attenzione all’alimentazione e la qualità del cibo?	0	2	15	7	1
2	Rispetto della dieta personalizzata	0	0	7	4	14

COMMENTI RILEVATI ALLA RISPOSTA 1

- ✓ Non ho mai controllato ma non ho mai raccolto lamentele

COMMENTI RILEVATI ALLA RISPOSTA 2

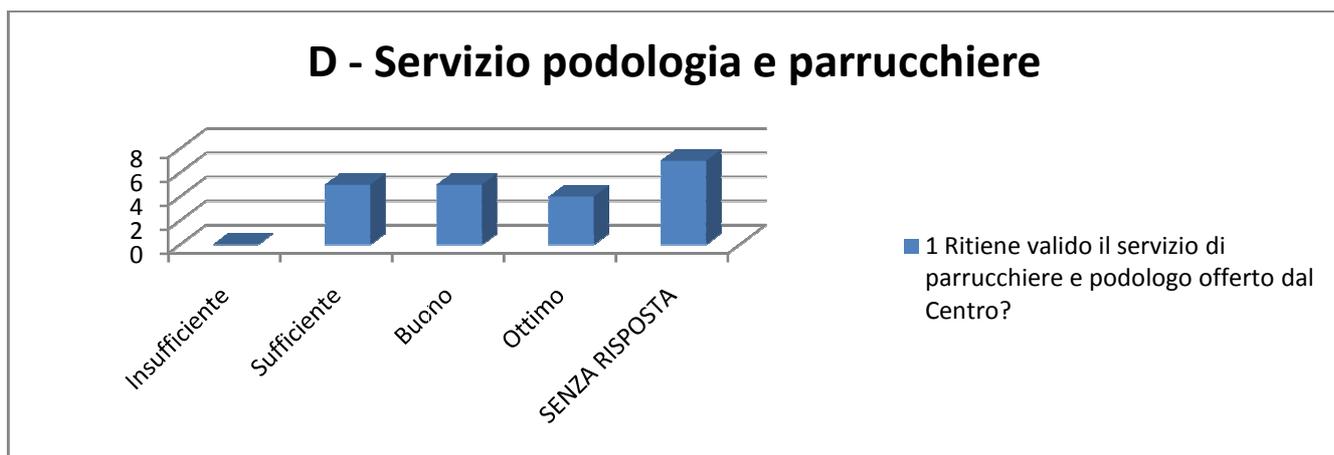
- ✓ Non utilizzato



Non tutti gli ospiti usufruiscono del pasto o hanno necessità di una dieta personalizzata.

D) Servizio podologia e parrucchiere

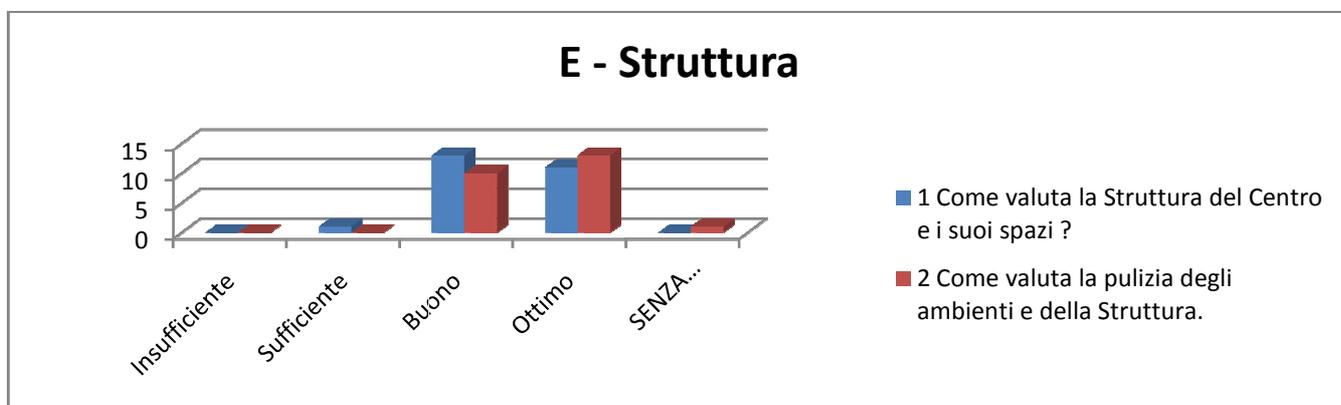
D	Servizio podologia e parrucchiere	Insufficiente	Sufficiente	Buono	Ottimo	Senza Risposta
1	Ritiene valido il servizio di parrucchiere e podologo offerto dal Centro?	0	5	5	4	7
COMMENTI RILEVATI ALLA RISPOSTA 1 <ul style="list-style-type: none"> ✓ Non lo sapevo ✓ Non ho mai usufruito ✓ Non utilizzato ✓ Non applicabile 						



Anche questo servizio non è utilizzato da tutti gli ospiti quindi le non risposte sono coerenti, ma si approfondirà circa l'effettiva conoscenza da parte degli ospiti/famigliari della possibilità di attivare tale servizio.

E) Struttura

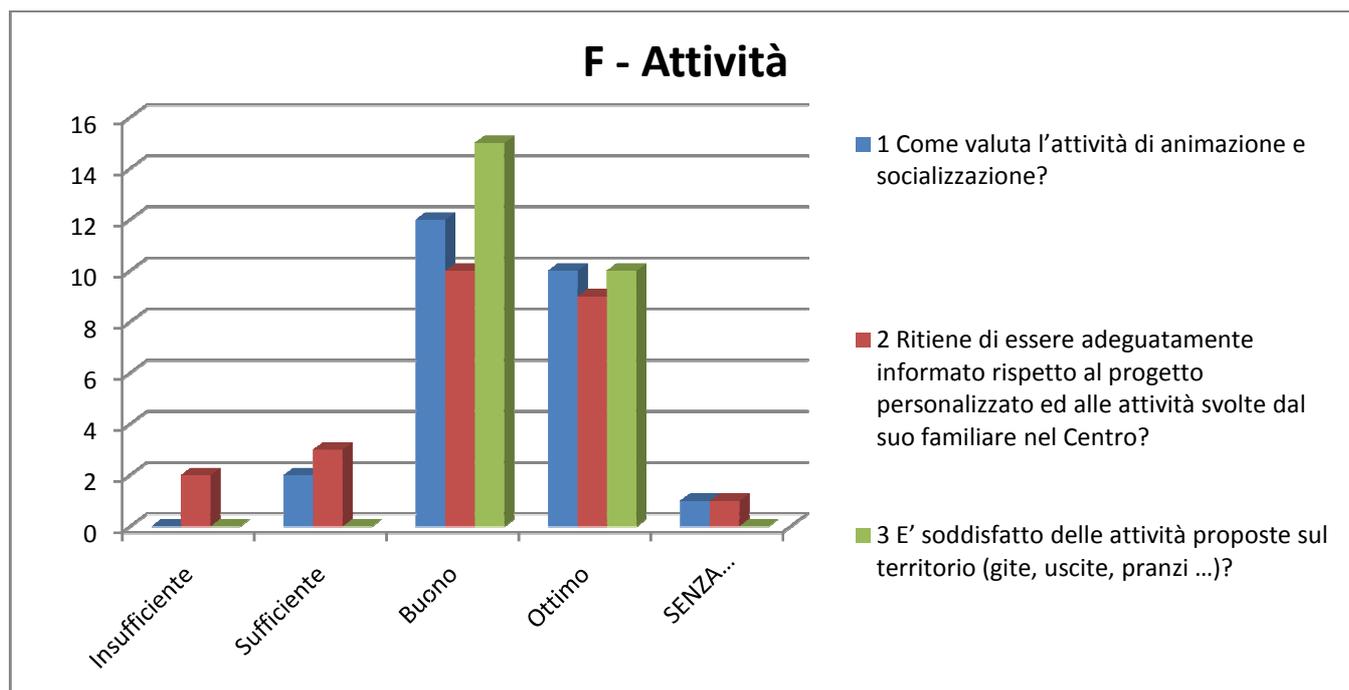
E	Struttura	Insufficiente	Sufficiente	Buono	Ottimo	Senza Risposta
1	Come valuta la Struttura del Centro e i suoi spazi ?	0	1	13	11	0
2	Come valuta la pulizia degli ambienti e della Struttura.	0	0	10	13	1
COMMENTI RILEVATI ALLA RISPOSTA 2 <ul style="list-style-type: none"> ✓ Non valutabile 						



Complessivamente la valutazione è più che positiva; l'unica risposta che, pur non essendo negativa, potrebbe sottendere qualche criticità non ci consente di comprendere data l'assenza di commenti specifici.

F) Attività

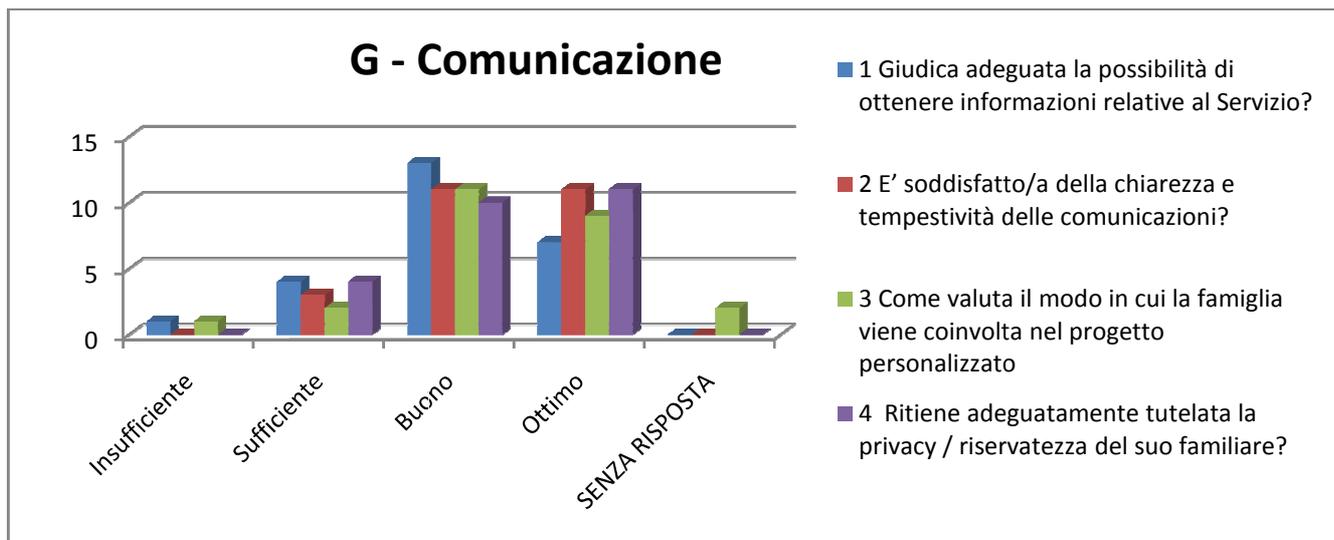
F	Attività	Insufficiente	Sufficiente	Buono	Ottimo	Senza Risposta
1	Come valuta l'attività di animazione e socializzazione?	0	2	12	10	1
2	Ritiene di essere adeguatamente informato rispetto al progetto personalizzato ed alle attività svolte dal suo familiare nel Centro?	2	3	10	9	1
3	E' soddisfatto delle attività proposte sul territorio (gite, uscite, pranzi ...)?	0	0	15	10	0



Il quadro complessivo appare positivo anche se le sarà opportuno approfondire le modalità di informazione e coinvolgimento nel PAI e nelle attività realizzate al centro per intercettare le criticità evidenziate con due risposte negative e tre sufficienti al 2° quesito, sarà opportuno anche approfondire con i familiari i temi inerenti le attività di animazione e socializzazione.

G) Comunicazione

G	Comunicazione	Insufficiente	Sufficiente	Buono	Ottimo	Senza risposta
1	Giudica adeguata la possibilità di ottenere informazioni relative al Servizio?	1	4	13	7	0
2	E' soddisfatto/a della chiarezza e tempestività delle comunicazioni?	0	3	11	11	0
3	Come valuta il modo in cui la famiglia viene coinvolta nel progetto personalizzato	1	2	11	9	2
4	Ritiene adeguatamente tutelata la privacy / riservatezza del suo familiare?	0	4	10	11	0



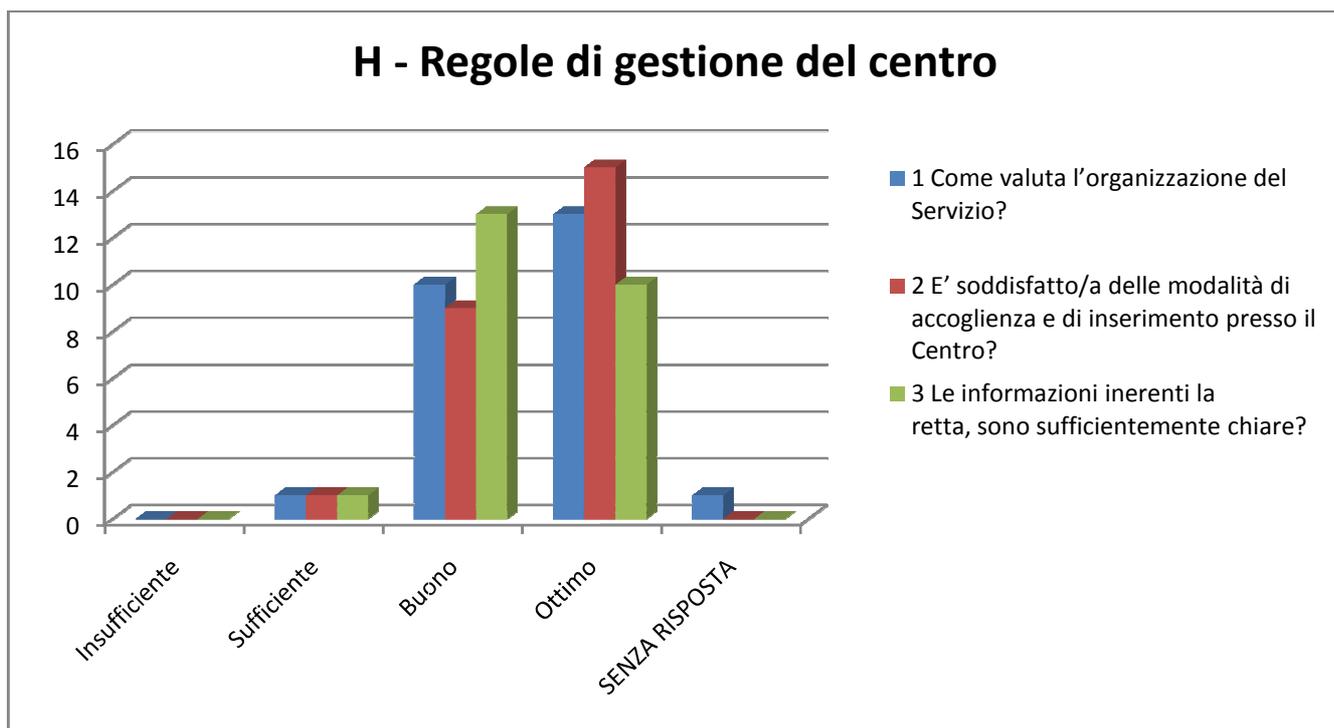
La gestione della comunicazione appare, viste le risposte prodotte, abbastanza adeguata e coerente con gli obiettivi strategici aziendali e di servizio. Le due risposte insufficienti ci fanno però riflettere sul tema del coinvolgimento della famiglia sul servizio e sul PAI, questa risposta si collega a quella risultata insufficiente della domanda F). Dovrà quindi essere nostra cura ripensare le modalità attuali di coinvolgimento dei familiari e interessando anche il comitato parenti al fine di individuare i punti di criticità e le possibili risoluzioni.

H) Regole di gestione del Centro

H	Regole di gestione del centro	Insufficiente	Sufficiente	Buono	Ottimo	Senza Risposta
1	Come valuta l'organizzazione del Servizio?	0	1	10	13	1
2	E' soddisfatto/a delle modalità di accoglienza e di inserimento presso il Centro?	0	1	9	15	0
3	Le informazioni inerenti la retta, sono sufficientemente chiare?	0	1	13	10	0

COMMENTI RILEVATI ALLA RISPOSTA 3

- ✓ Non ritengo giusto, visto il tipo di utenza, che si debba pagare retta intera, se si avvisa la mattina stessa!



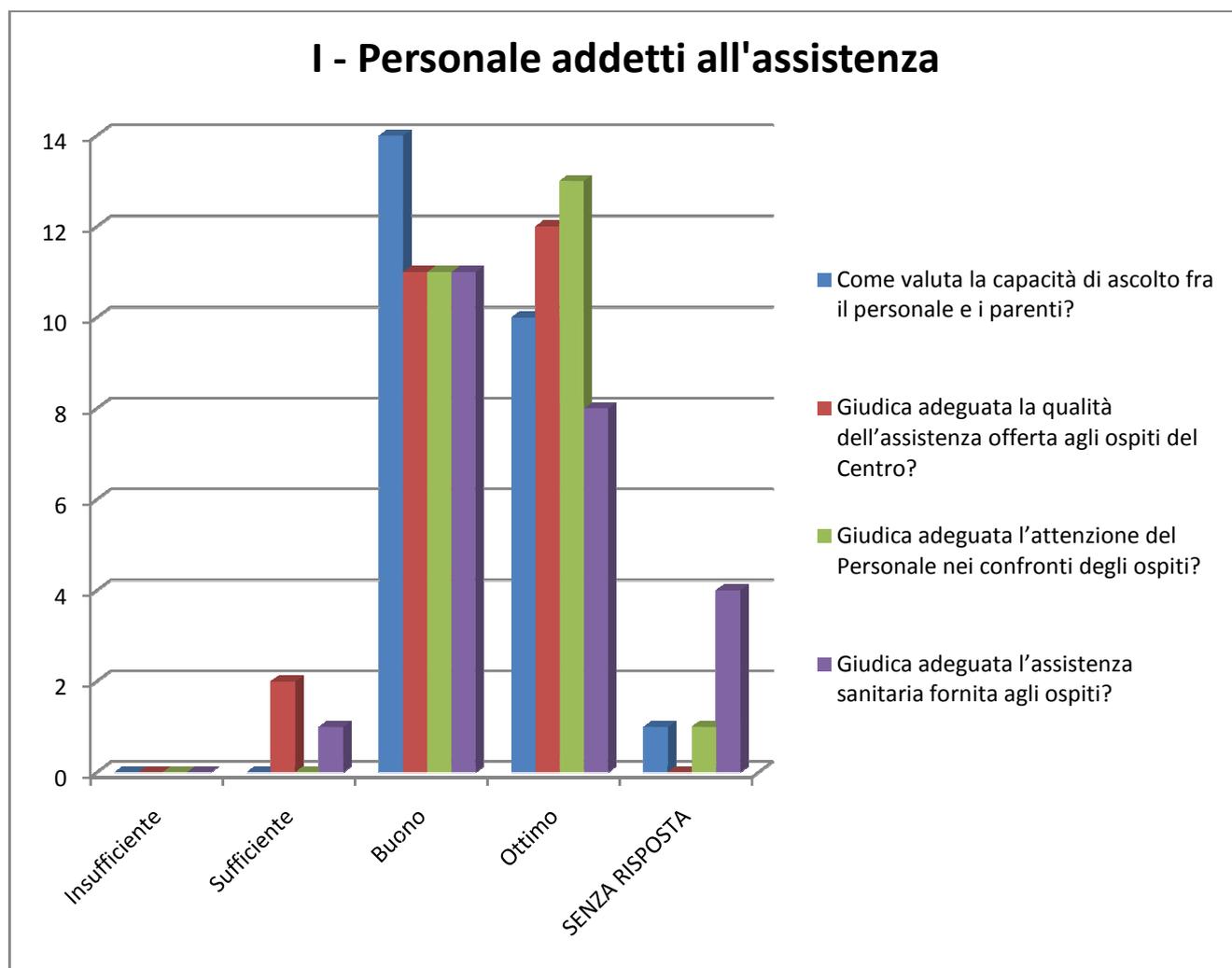
Anche in questo ambito di indagine i risultati sono più che soddisfacenti e l'unica criticità palesemente espressa riguarda le regole inerenti il pagamento della retta intera in caso di assenza comunicata il giorno stesso. Le scelte in quest'area d'intervento non dipendono direttamente da ASP, ma sono definite dal Comitato di Distretto anche in considerazione della sostenibilità dei servizi erogati.

I) Personale addetti all'assistenza

I	Personale addetto all'assistenza	Insufficiente	Sufficiente	Buono	Ottimo	Senza Risposta
1	Come valuta la capacità di ascolto fra il personale e i parenti?	0	0	14	10	1
2	Giudica adeguata la qualità dell'assistenza offerta agli ospiti del Centro?	0	2	11	12	0
3	Giudica adeguata l'attenzione del Personale nei confronti degli ospiti?	0	0	11	13	1
4	Giudica adeguata l'assistenza sanitaria fornita agli ospiti?	0	1	11	8	4

COMMENTI RILEVATI ALLA RISPOSTA 4

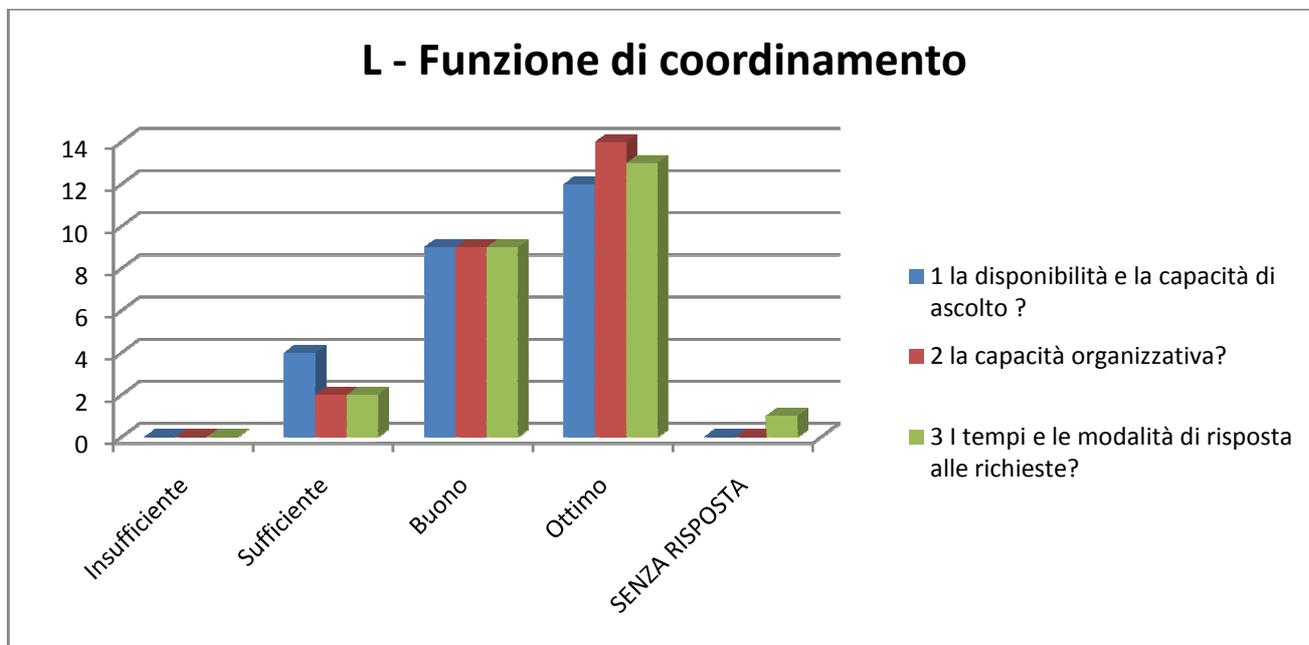
✓ Non valutabile



Complessivamente il dato conferma una valutazione più che positiva.

L) Funzione di coordinamento

L	Funzione di coordinamento	Insufficiente	Sufficiente	Buono	Ottimo	SENZA RISPOSTA
1	la disponibilità e la capacità di ascolto ?	0	4	9	12	0
2	la capacità organizzativa?	0	2	9	14	0
3	I tempi e le modalità di risposta alle richieste?	0	2	9	13	1



Positivo risulta anche il riscontro sulla valutazione delle figure apicali del servizio, che si allineano, come giudizio, allo stesso livello degli operatori in attività diretta con l'utenza.

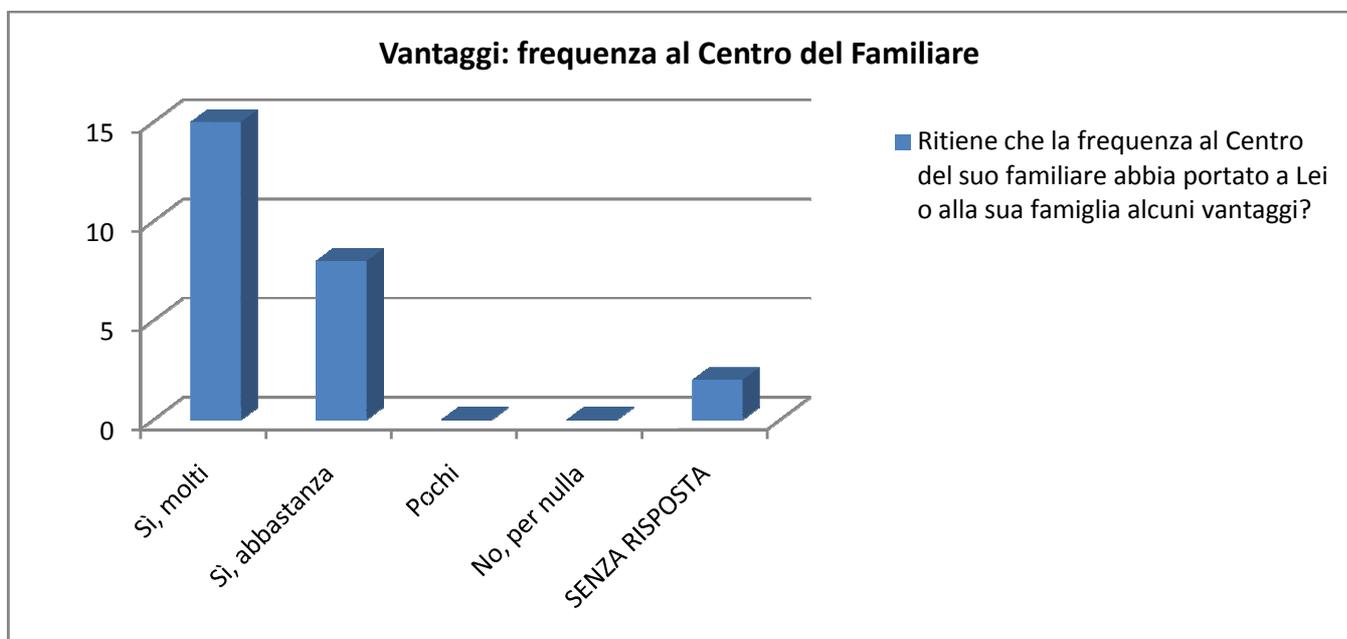
M) Alcune considerazioni

M	Alcune considerazioni					
1	Rispetto alle attività proposte, quali valuta siano preferite dal suo familiare e quali ritiene utile proporre?					
	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Non riesco ad esprimere un parere perché il mio familiare è completamente incapace di intendere e volere. ✓ Musica e ballo. ✓ Non sono in grado di dare un giudizio adeguato perché, non sono a conoscenza di tutte le attività che vengono svolte e la mamma non e' in grado di riferire lo svolgimento della giornata. ✓ Le preferite sono le feste con gruppi musicali con canzoni di altri tempi. ✓ Gli piace fare tutto, ma va a momenti. ✓ Vanno bene tutte le attività che aiutano a mantenere attenzione, che aiutano ad abbattere la noia, attività divertenti: cantare, ballare, fare delle passeggiate all'aria aperta. ✓ Attività manuali. ✓ Attività di gruppo. ✓ Stare insieme. ✓ Preferirei, se fosse possibile di tenere aperto anche il sabato. ✓ Hanno molte più idee, e iniziative, pazienza di quella che riesco ad offrire io come familiare. 					
2	Ritiene che la frequenza al Centro del suo familiare abbia portato a Lei o alla sua famiglia alcuni vantaggi?	Sì, molti	Sì, abbastanza	Pochi	No, per nulla	Senza Risposta
		15	8	0	0	2
Se pochi o nulla, perché:						
Se sì molti o abbastanza, quali :						
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Perché vivo solo con mia mamma e lavoro, lei non sta da sola mai. ✓ A me personalmente, che lavoro, riesco a gestirmi bene, e questo è già un vantaggio, in più a mia madre da' sollievo e a lui piace molto. Io che lo porto in maggioranza, non mi ha mai fatto capire che non ci vuole andare. ✓ Mi sembra che mio padre sia più tranquillo e il tempo che rimane al centro mia madre ne tragga beneficio e riesca a fare le cose di casa con maggiore tranquillità. ✓ Libertà durante il giorno per il lavoro. ✓ Tutto il tempo che sta al centro diurno io lo passo a dedicare a moglie e figli che altrimenti dovrei molto trascurare. ✓ Una giornata libera. ✓ Poterci spostare liberamente da casa per varie mansioni. ✓ Trascorrere ore in compagnia alimentarsi in modo vario maggiore disponibilità di tempo libero per la famiglia. ✓ Il vantaggio di parlare con persone della sua età e rimanere con il cervello acceso. ✓ Abbiamo più tempo libero e siamo più sollevati. Grazie di esserci! ✓ Più libertà dei familiari la possibilità di interagire con ambienti diversi. ✓ Purtroppo il tempo passa in fretta. ✓ Un alleggerimento del carico del coniuge; un sostegno al malato che svolge attività cognitive che difficilmente farebbe a casa; mantenimento del collegamento a casa (sicurezza) con la struttura con funzioni riabilitative (o non peggiorative). ✓ Dare la possibilità al familiare di avere compagnia. ✓ Possibilità di riposo e di organizzazione per me, più socializzazione e attività per il paziente. ✓ Per il servizio dato. ✓ Durante la giornata c'e' la possibilità per i familiari di svolgere serenamente le proprie attività elementari e non di avere sempre in casa una persona che comunque necessita di un controllo costante. ✓ Riesco ad andare al lavoro vedendola serena e ben accudita. 						

Sembra quindi confermarsi che l'attività del servizio produce degli esiti saggiabili dalle famiglie, e che questi esiti vengono letti con una valenza positiva.

N) Giudizio conclusivo sul Servizio

N	Giudizio conclusivo sul Servizio					
		Molto	Abbastanza	Poco	Per nulla	Senza Risposta
1	Se dovesse fornire un giudizio complessivo, quanto è soddisfatto del Servizio?	18	6	0	0	1
	Se poco o nulla, perché:					



Il quadro che emerge è sicuramente molto lusinghiero per il servizio.

Le saremmo grati se volesse indicarci eventuali questioni che non sono state trattate e che a Suo avviso meriterebbero di essere segnalate, esprimendo su di esse una valutazione complessiva o segnalandoci opportuni suggerimenti:

- ✓ Grazie di esserci
- ✓ Il centro dovrebbe essere operativo anche il sabato e domenica, sarebbe il massimo.
- ✓ Maggiore utilizzo degli spazi verdi esterni con condizioni climatiche favorevoli e maggiore attività motoria-fisica, assistita
- ✓ Nessun suggerimento importante, viene già fatto abbastanza e con dedizione
- ✓ Vorremmo inserire un altro giorno ma ci hanno detto che non c'è posto. Possiamo avere indicazioni anche per un'altra struttura?
- ✓ Maggiori informazioni sulla mensa (cosa si mangia e quanto) e sulle condizioni del mio familiare durante la giornata (se mangia o no, se evacua oppure no e se segue le attività proposte)
- ✓ Noi non siamo sufficientemente informati delle varie attività che si svolgono nel centro e anche del servizio parrucchiere e podologo non eravamo al corrente. Se possibile, avere una giornata per potere permanere con gli assistiti e proprio familiari così per vedere come si svolge una giornata tipo! Oppure tutte queste informazioni per iscritto

Il complesso delle informazioni che rileviamo dal questionario e dagli importanti suggerimenti finali fanno emergere una complessiva valutazione positiva del servizio sia per l'impatto diretto sugli ospiti sia per il supporto/sollievo ai familiari. Gli elementi critici rilevati attengono in particolare ad aspetti collegati alla comunicazione/coinvolgimento dei familiari, elemento che provvederemo ad approfondire e condividere anche con comitato parenti. Per quanto attiene invece l'ampliamento dei giorni di apertura o l'incremento delle giornate di frequenza sono elementi che non attengono direttamente alle decisioni autonome dell'Azienda e che verranno posti all'attenzione della committenza.