

L'ARCA SOCIETA'COOPERATIVA SOCIALE

RISULTATI QUESTIONARIO PER LA RILEVAZIONE DELLA QUALITA' DEL CDI "IL GIRASOLE" DI CHIAVENNA ANNO 2023

PREMESSA

Il grado di soddisfazione espresso dall'Utente e/o dalla sua famiglia è uno degli aspetti importanti della qualità del servizio, poiché si inserisce in un processo di valorizzazione delle persone Utenti dei servizi, che vengono considerati interlocutori privilegiati ai quali chiedere preziosi giudizi sui servizi di cui usufruiscono. Un buon grado di soddisfazione è indice della qualità del servizio che viene offerto, nonché dei processi e delle risorse coinvolte nell'erogazione di tale servizio.

La metodologia di rilevazione per i servizi del Centro si basa su un questionario compilato da Utenti e/o i familiari, in modo autonomo.

L'indagine viene al termine del periodo di permanenza per tutti i nuovi ospiti. Per gli ospiti ricorrenti, si procede annualmente a verificare il grado di soddisfazione. Annualmente vengono elaborati risultati della customer satisfaction e diffusi.

Attivare un sistema permanente di monitoraggio e di valutazione della qualità ha l'obiettivo di verificare l'appropriatezza degli interventi, la loro efficacia ed efficienza, il gradimento e il consenso da parte dei cittadini/utenti e dei loro familiari, finalizzati ad un miglioramento continuo del servizio e di ottemperare a quanto previsto dalla DGR n. 2569/2014.

Tuttavia occorre premettere che il questionario compilato dagli Ospiti e dai famigliari permette di valutare solo la percezione di qualità, non la qualità in quanto tale, che per essere il più possibile oggettiva deve essere analizzata da diversi punti di vista (qualità erogata, qualità attesa, appropriatezza, eventuali disservizi, ecc.)

PERIODO DI SOMMINISTRAZIONE – DATI GENERALI

Il questionario nel 2023 è stato compilato autonomamente dai famigliari al termine della permanenza per gli ospiti dimessi e a fine anno per quelli permanenti.

Rispetto alla rilevazione del grado di soddisfazione percepita dagli Ospiti e dai Familiari, si evidenzia che per il CDI IL Girasole, data la tipologia di utenza, sono stati i familiari a rispondere ai questionari. La presenza o meno dell'ospite, durante la somministrazione, infatti dipende dal livello di compromissione cognitiva.

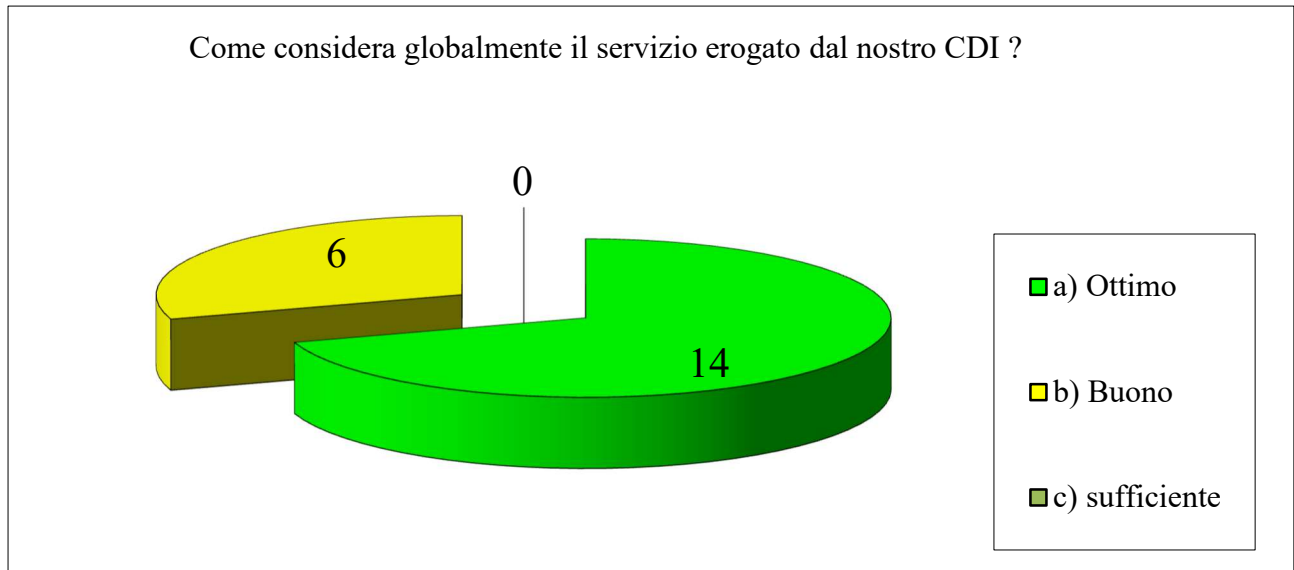
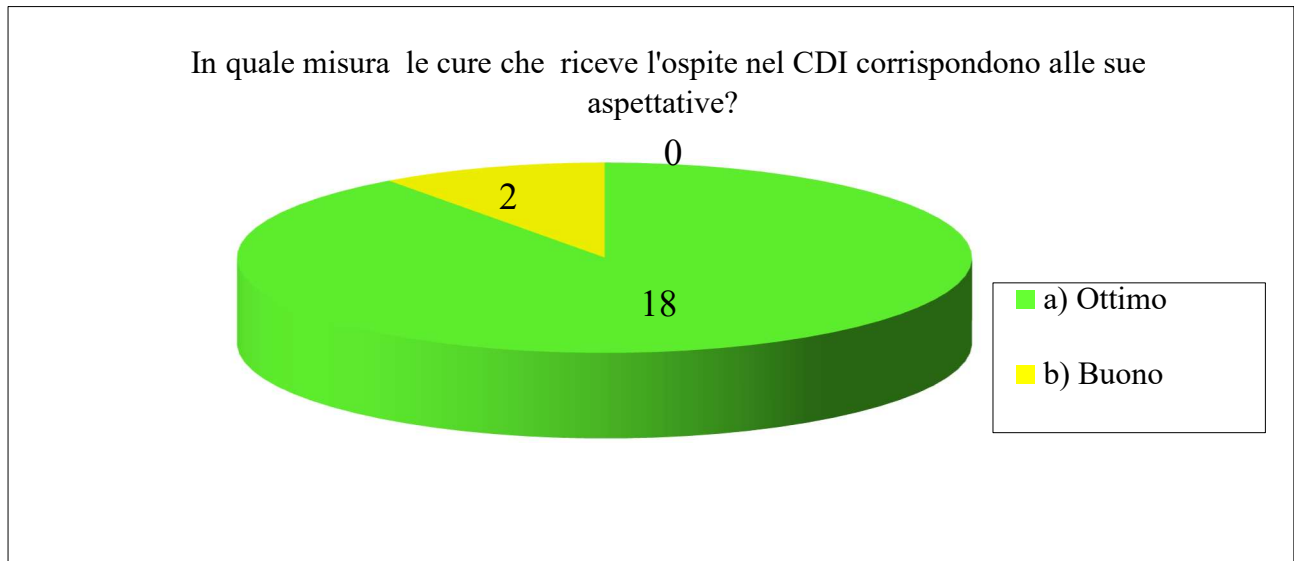
Gli ospiti che hanno frequentato il CDI nel 2023 sono stati n. 28 e n. 20 i questionari restituiti.

Il questionario è stato compilato da 14 familiari, 6 familiari + ospite.

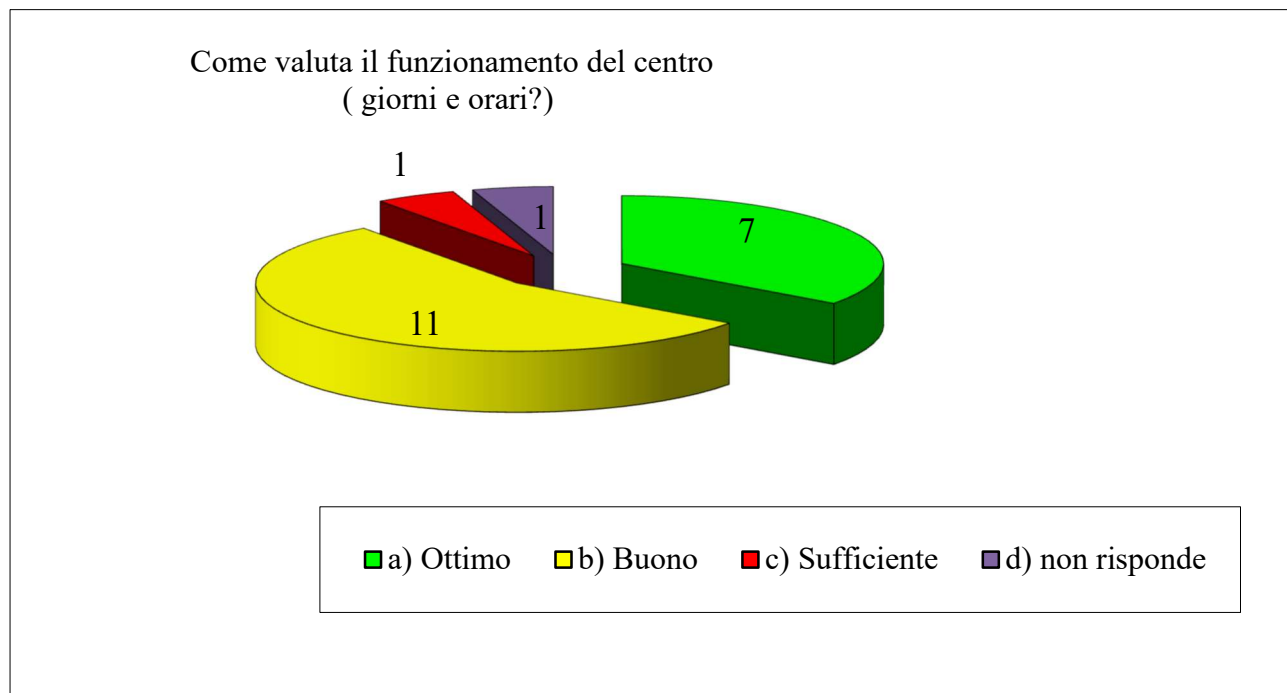
Di seguito si sintetizzano i risultati della customer satisfaction.

1. IL CENTRO E LE SUE ATTIVITA'

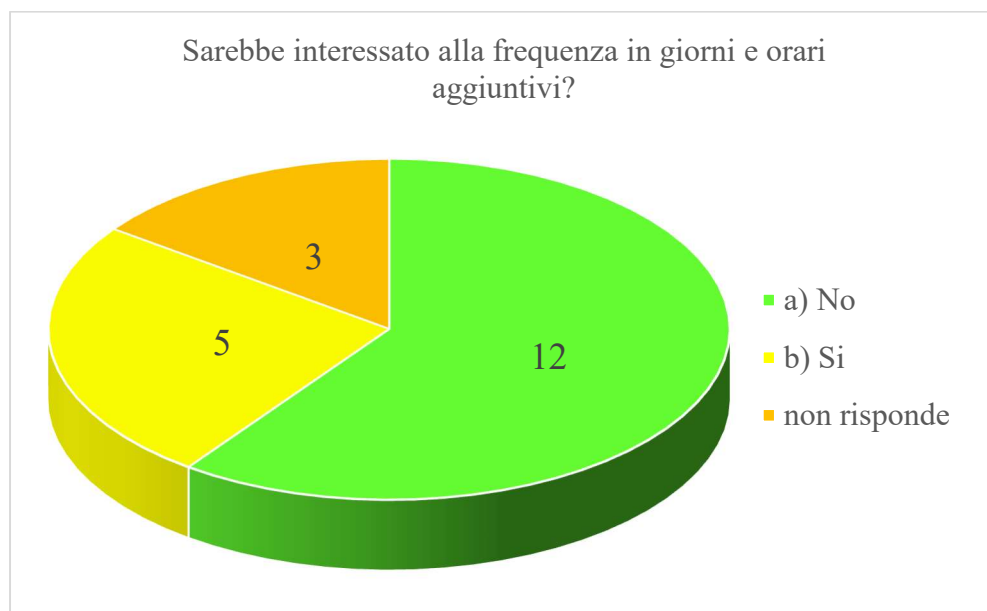
Complessivamente viene dato un giudizio positivo da parte di tutti i parenti degli ospiti del CDI, che ritengono le cure prestate al loro familiare corrispondenti alle aspettative e danno un giudizio globalmente positivo rispetto al servizio in generale.



Gli orari e giorni di funzionamento vengono sostanzialmente giudicati appropriati, tranne per 1 familiare che esprime un giudizio sufficiente. Un familiare non risponde.

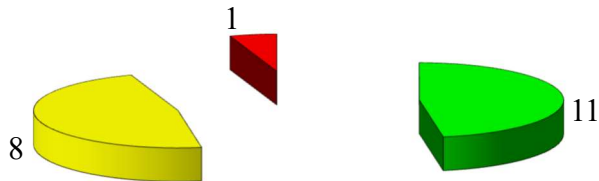


N° 5 familiari sarebbero interessati ad altri orari e giorni aggiuntivi. In particolare 3 sarebbero interessati alla frequenza anche del sabato e domenica e 1 familiare all'orario 8.00-18.00. N° 1 familiare non specifica e 3 non rispondono alla domanda.



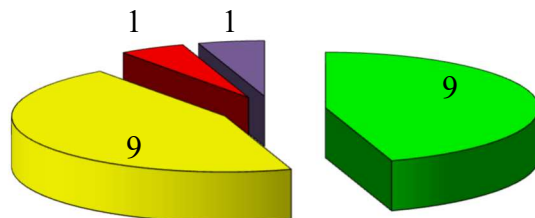
Le attività del Centro in generale vengono apprezzate positivamente esprimendo giudizio ottimo o buono. Solo 1 familiare apprezza sufficientemente le attività proposte. Le attività riabilitative e di animazione nel complesso sono valutate positivamente; solo 1 familiare esprime un giudizio sufficiente per entrambe. Un familiare non si esprime in merito all'attività riabilitativa.

Come valuta in generale le diverse attività del centro?



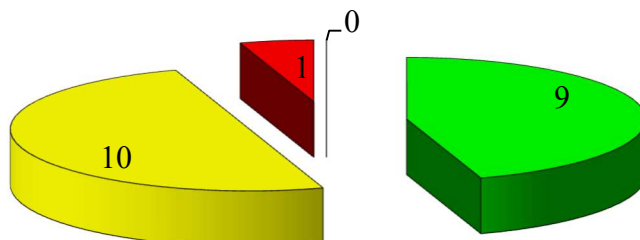
- a) Ottimo
- b) Buono
- c) Sufficiente

Come valuta le attività riabilitative?



- a) Ottimo
- b) Buono
- c) Sufficiente
- non risponde

Come valuta le attività di animazione?



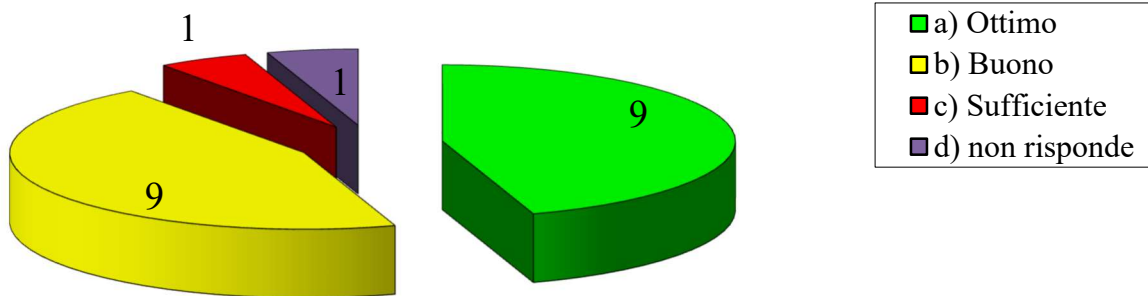
- a) Ottimo
- b) Buono
- c) Sufficiente
- D) Insufficiente

2. ASPETTI AMBIENTALI ED ALBERGHIERI

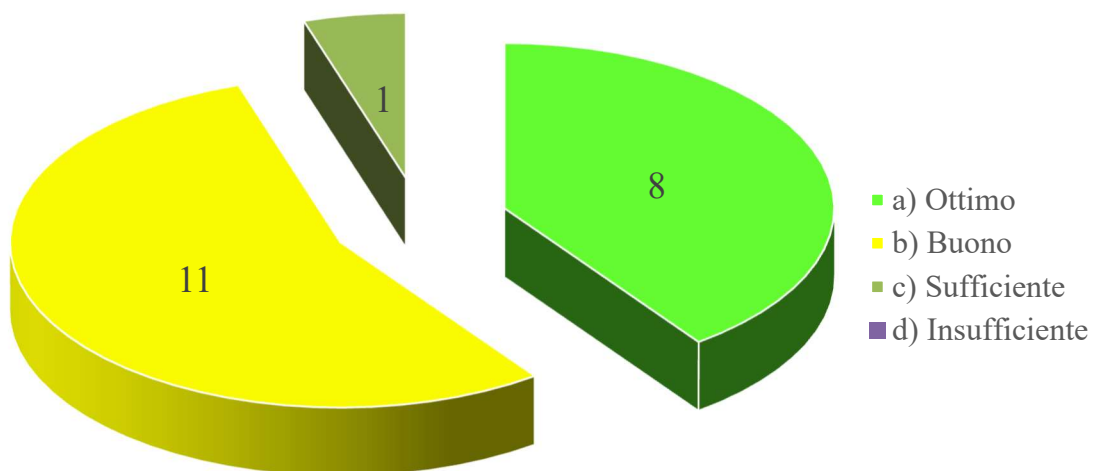
La maggior parte dei parenti giudicano in modo positivo il livello di pulizia, 1 sufficiente e 1 non risponde. Gli ambienti sono giudicati per lo più buoni, per 1 familiare sufficienti. Anche gli spazi esterni per 12 parenti buoni, per 5 ottimi, per 2 sufficienti e 1 non risponde.

La maggior parte dei famigliari considera buona la qualità dell'alimentazione, 7 la considerano ottima.

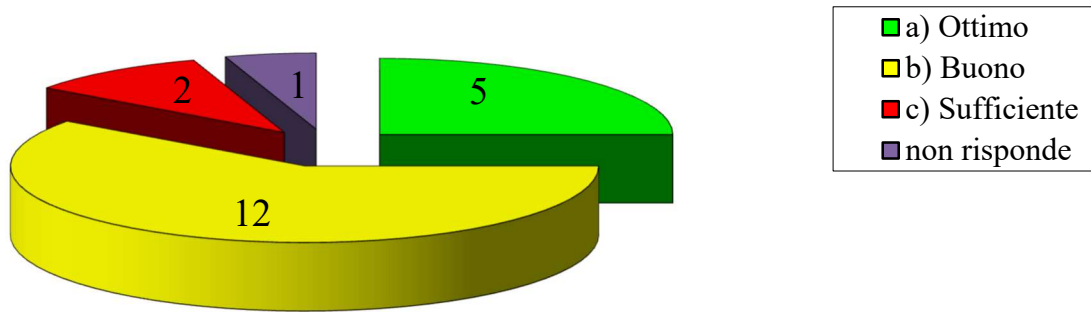
come valuta il livello di pulizia degli ambienti?



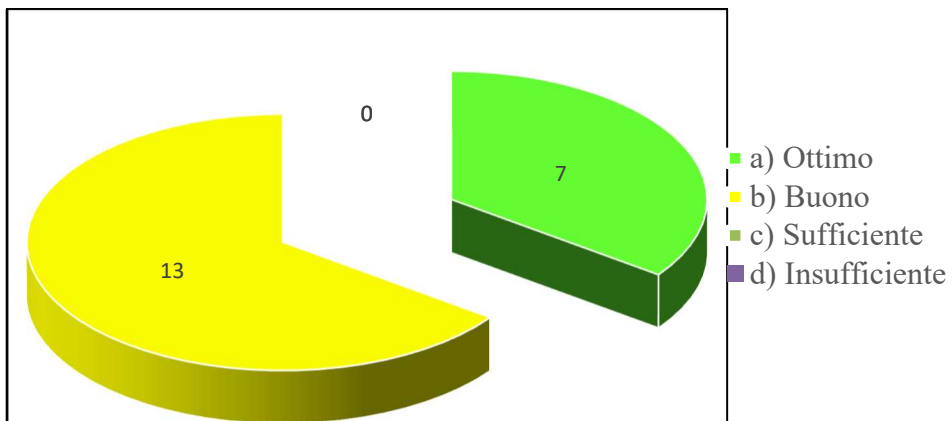
Come valuta gli ambienti?



come valuta gli spazi esterni?



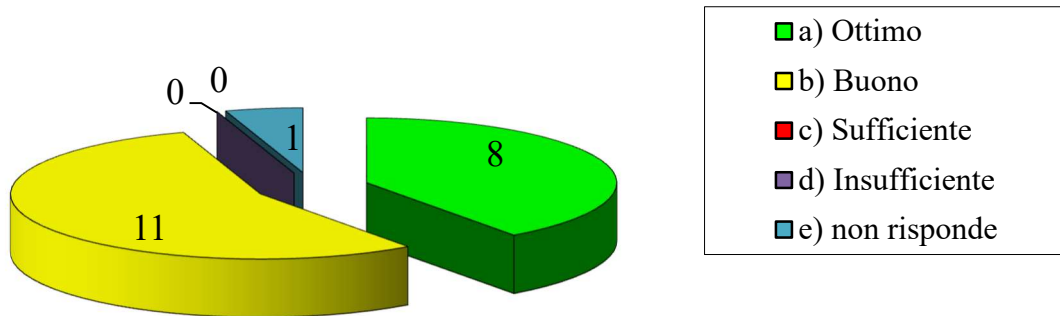
Come valuta l'alimentazione/menù proposta dal CDI?



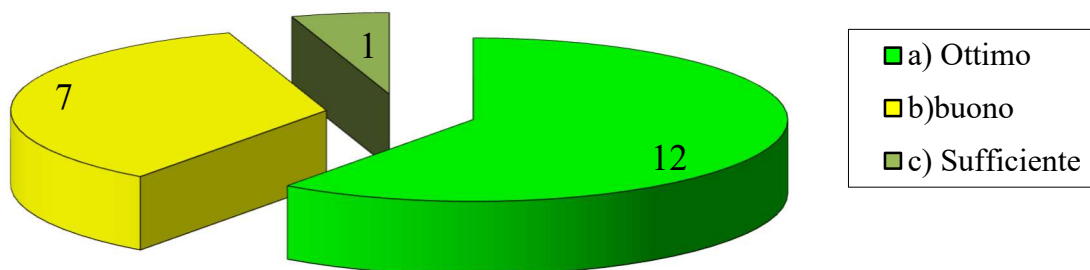
3. ASSISTENZA FORNITA DAL PERSONALE

L'assistenza fornita dal medico risulta essere buona per 11 familiari e per 8 familiari ottima; 1 familiare non risponde. L'assistenza fornita dall'infermiera e dal personale di assistenza ottima per 12 familiari, buona per 7, solo per 1 familiare sufficiente. N° 10 familiari considerano ottimo il rapporto con la Coordinatrice e 10 buono. Per quanto riguarda l'attenzione all'ospite 11 ottimo e 9 buono.

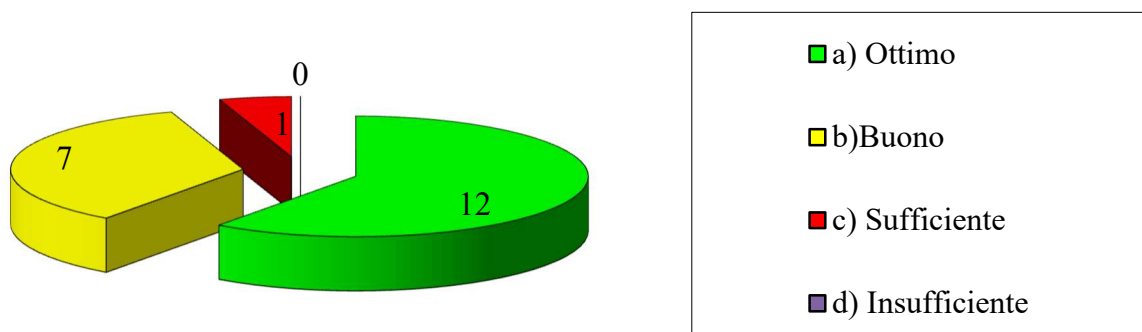
Come valuta l'assistenza medica fornita al CDI?



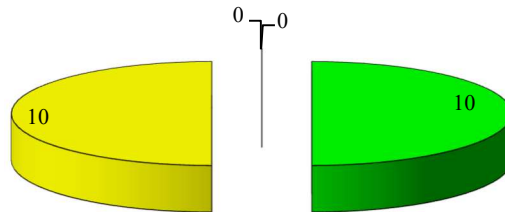
Come valuta l'assistenza infermieristica fornita dal CDI?



Come valuta l'assistenza del personale ASA/OSS fornita dal CDI?

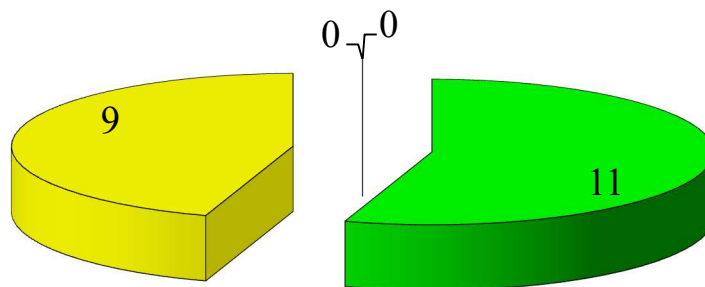


Come valuta il rapporto con il Coordinatore del CDI
(accoglienza, informazioni, risoluzione dei problemi)



■ a) Ottimo ■ b) Buono ■ c) Sufficiente ■ d) Insufficiente

come considera il rapporto umano con il personale d'assistenza
(attenzione, premura, ascolto, comprensione?)



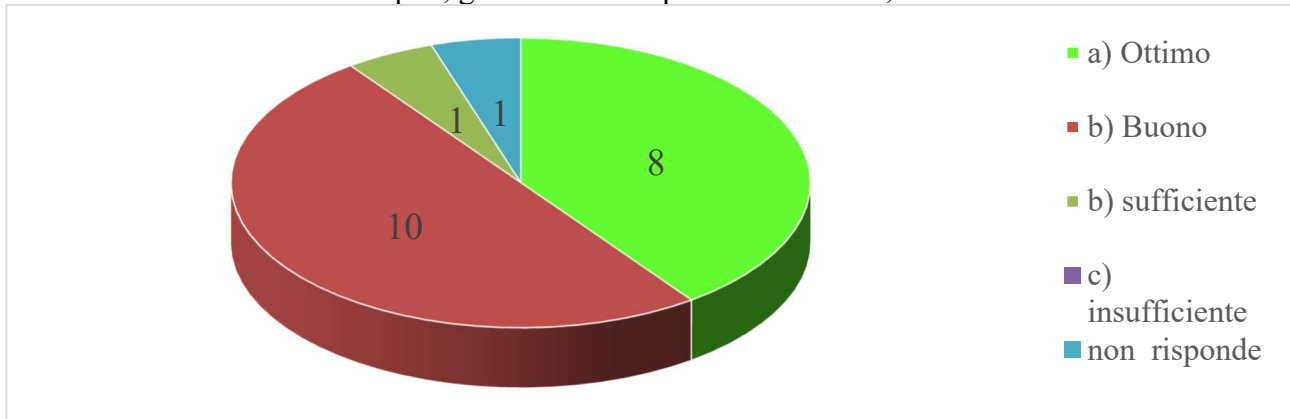
■ a) Ottimo ■ b) Buono
■ c) Sufficiente ■ d) Insufficiente

4. IL RAPPORTO CON LE FAMIGLIE

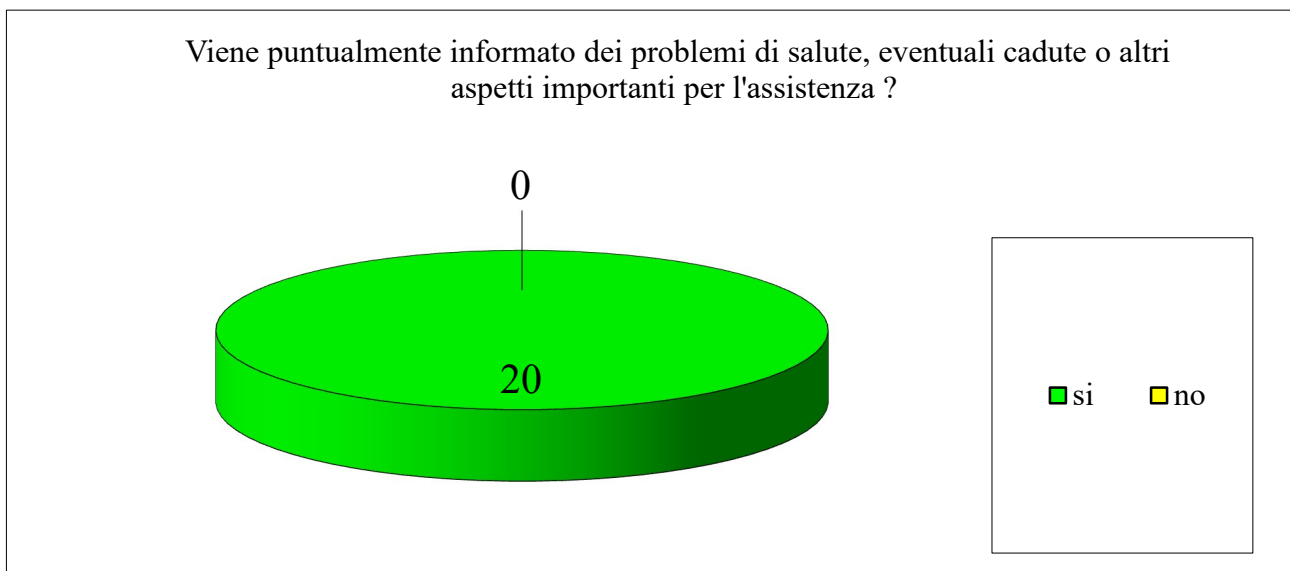
Il coinvolgimento da parte della famiglia nelle decisioni che riguardano l'ospite viene giudicato sostanzialmente buono. Per 1 familiare sufficiente e 1 non risponde.

La famiglia ritiene di essere tempestivamente informata dei problemi di salute, eventuali cadute o altri aspetti dell'assistenza (100%).

Come Familiare come valuta il coinvolgimento nelle decisioni che riguardano l'assistenza all'ospite, gli obiettivi del piano individuale, ecc. ?

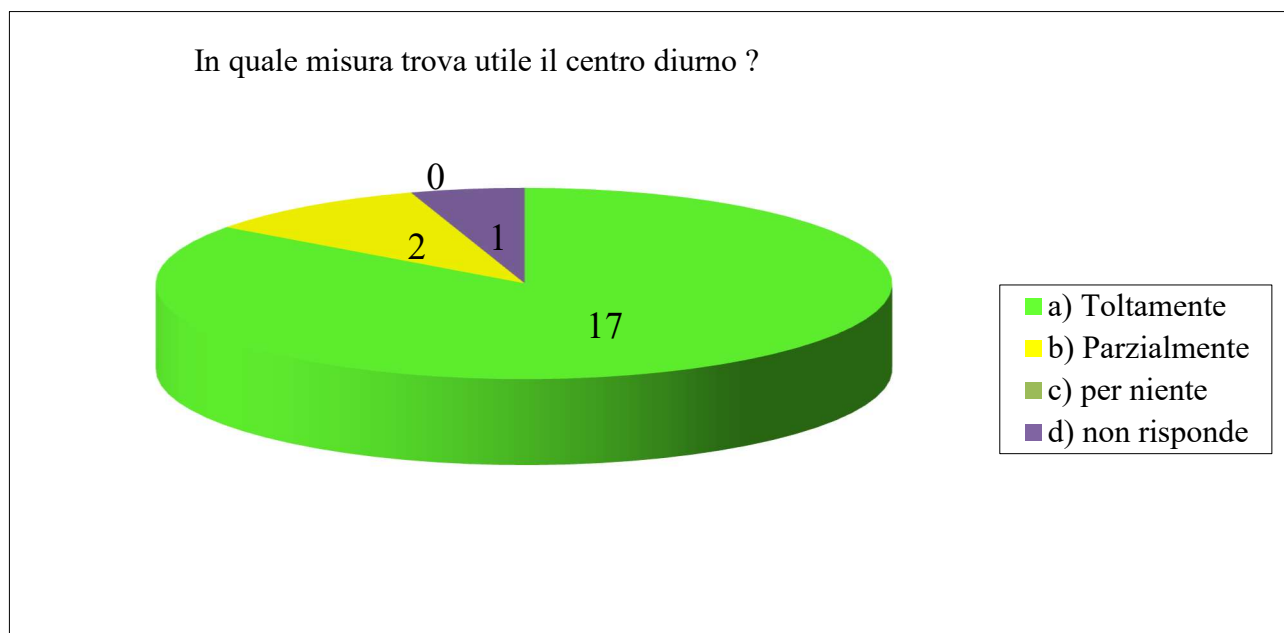


Viene puntualmente informato dei problemi di salute, eventuali cadute o altri aspetti importanti per l'assistenza ?



5. RILEVANZA DEL SERVIZIO

Alla domanda in quale misura trova il centro utile, 17 familiari intervistati, tranne 2, lo ritengono un servizio totalmente utile. Un familiare non risponde.



6. SUGGERIMENTI E/O CONSIDERAZIONI DA PARTE DEI FAMILIARI

Tutti gli intervistati sono soddisfatti di come il servizio è impostato, e non presentano osservazioni o suggerimenti particolari.

7. CONSIDERAZIONI

Possiamo dare un giudizio complessivamente positivo sull'attività svolta nel 2023, confermata da un buon riscontro ottenuto dai questionari di soddisfazione sottoposti ai familiari.

8. DIFFUSIONE DEI RISULTATI

Il presente Documento sarà diffuso con le seguenti modalità:

- trasmissione all'Ufficio Vigilanza dell'ATS della Montagna di Sondrio;
- trasmissione all'equipe del CDI
- consegna ai familiari risultati in apposito incontro
- pubblicazione sul sito internet della Cooperativa
- riportato in sintesi nel Bilancio Sociale annuale

*Il Coordinatore del CDI
Dott.ssa Vanoni Giuseppina*

Chiavenna, 11/03/2024