

ANALISI CUSTOMER SATISFACTION

SERVIZIO ANZIANI



28 Aprile 2018

L'analisi per la rilevazione del gradimento da parte di ospiti e familiari del servizio per anziani è stato realizzata, nel dicembre 2017, da una équipe di ricerca coordinata dallo **Studio Notari-Ricerche e dal Servizio accreditamento, qualità e controllo interno** in collaborazione con Dirigenti, Responsabili di Servizio, nonché con i coordinatori delle strutture residenziali e grazie alla disponibilità dei familiari e *caregiver* degli anziani.

Il ritorno dei questionari compilati è da considerarsi soddisfacente (42,64% nelle strutture residenziali) considerando la modalità di somministrazione. Il questionario, spedito per posta, non era legato ad incentivi per la restituzione, ma solo alla volontà del familiare di far sentire la propria opinione. La restituzione è avvenuta ricorrendo a diversi canali, compresa l'urna di raccolta organizzata nei servizi, per fornire massima garanzia di anonimato.

Il questionario presentava delle domande sui cui esprimere soddisfazione in una scala da 1 a 5, ove 1 è pochissima soddisfazione e 5 moltissima soddisfazione.

La valutazione dei familiari sull'ambiente (confort delle strutture, arredi, ecc.) e sui servizi di supporto all'assistenza (ristorazione, lavanderia, ecc.) è media, con la sottolineatura della criticità del servizio lavanderia.

Maggiore soddisfazione è espressa dai familiari riguardo all'assistenza, in particolare quella proposta da operatori, infermieri e medici. Due terzi dei familiari inoltre dichiara di essere informato dal servizio e coinvolto in relazione alle scelte sull'anziano con buona soddisfazione (voti 4 e 5).

Il livello qualitativo dell'assistenza, il fornirla in modo trasparente e coinvolgente, sono aspetti inscindibili da un terzo elemento di valutazione, quello relazionale, sul quale la soddisfazione dichiarata è alta (gentilezza e disponibilità). I familiari dichiarano di dare molta importanza alla gentilezza e disponibilità del personale e in misura ancora maggiore al rispetto verso l'anziano; a questi due elementi si aggiunge la cura della persona per ottenere la terna degli aspetti a cui i familiari danno maggiore importanza.

Al termine dell'indagine è stato chiesto un giudizio complessivo sul servizio: circa il 60% ha dichiarato una buona soddisfazione (voti 4 e 5) e il restante si è espresso per una soddisfazione media.

Il report che segue contiene dati di analisi e stimola a riflessioni, nella prospettiva del miglioramento continuo, sia per l'organizzazione nel suo complesso che i singoli servizi oggetto della rilevazione.

Report strutture residenziali

Introduzione

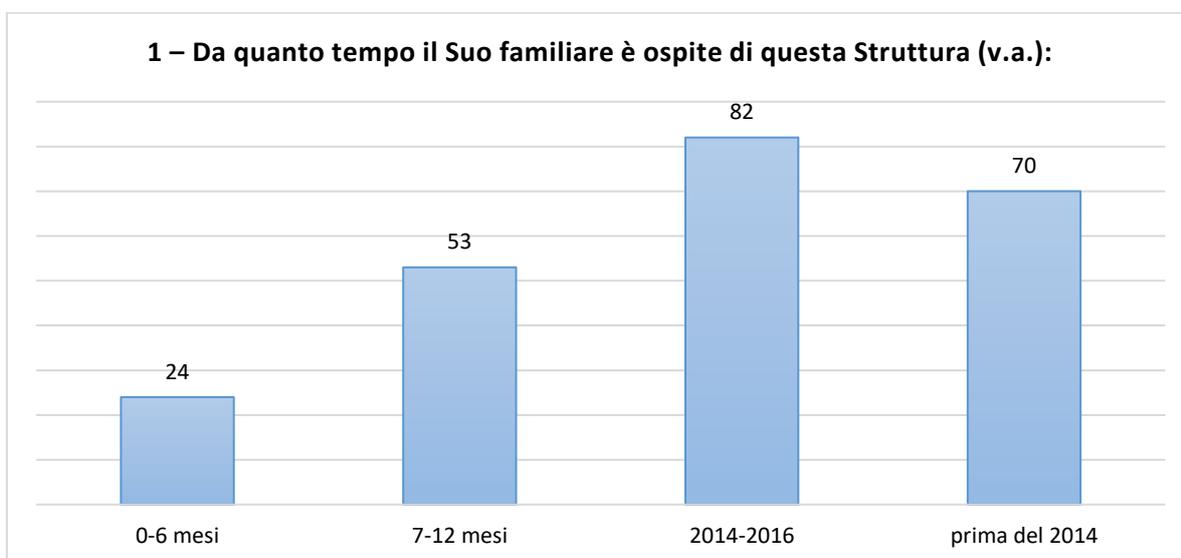
Di seguito sono riportati i dati elaborati dai questionari di gradimento sui servizi residenziali per anziani di ASP REGGIO EMILIA – Città delle Persone.

Sono presentati, per ogni domanda del questionario, identificata con il rispettivo numero, i valori assoluti delle risposte (frequenze), i valori percentuali, il valore che ha ottenuto il maggior numero di risposte (evidenziazione in giallo).

Nelle domande in cui è richiesto di esprimere il gradimento in una scala da 1 (pochissimo soddisfatto) a 5 (moltissimo soddisfatto) sono presentati anche i voti medi.

1 – Da quanto tempo il Suo familiare è ospite di questa Struttura:

	Frequenza	%
0-6 mesi	24	9,3
7-12 mesi	53	20,5
2014-2016	82	31,8
prima del 2014	70	27,1
Non risponde	29	11,2
Totale	258	100

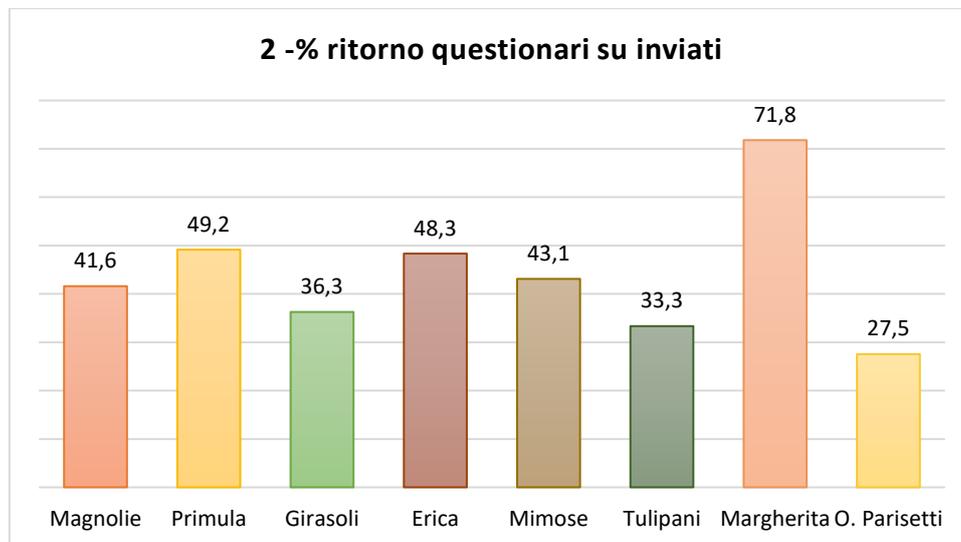


2 - Di quale struttura e nucleo si tratta (dettaglio nuclei)?

	Frequenza (strutture e nuclei)		%
Villa Le Magnolie	a	9	19,1
	bc	10	21,3
	d	8	17,0
	ef	16	34,0
	Z (non identifica il nucleo)	4	8,5
	TOTALE	47	100
Villa Primula	lilium	20	34,5
	iris	13	22,4
	primula	22	37,9
	Z (non identifica il nucleo)	3	5,2
	TOTALE	58	100
I Girasoli	1	13	39,4
	2	18	54,5
	Z (non identifica il nucleo)	2	6,1
	TOTALE	33	100
Villa Erica	cra	13	44,8
	Demenza	9	31,0
	Z (non identifica il nucleo)	7	24,1
	TOTALE	29	100
Villa Le Mimose	a	12	48,0
	b	10	40,0
	Z (non identifica il nucleo)	3	12,0
	TOTALE	25	100
I Tulipani	Dalia	10	52,6
	Gardenia	7	36,8
	Z (non identifica il nucleo)	2	10,5
	TOTALE	19	100
Villa Margherita	28	10,9	
Omozzoli Parisetti	19	7,4	
Non risponde	0	0	
TOTALE	258	100	

2 - Di quale struttura e nucleo si tratta (% di questionari rientrati)?

strutture	inviati	ritornati	%
Magnolie	113	47	41,59
Primula	118	58	49,15
Girasoli	91	33	36,26
Erica	60	29	48,33
Mimose	58	25	43,10
Tulipani	57	19	33,33
Margherita	39	28	71,79
Omozzoli Parisetti	69	19	27,54
TOTALE	605	258	42,64

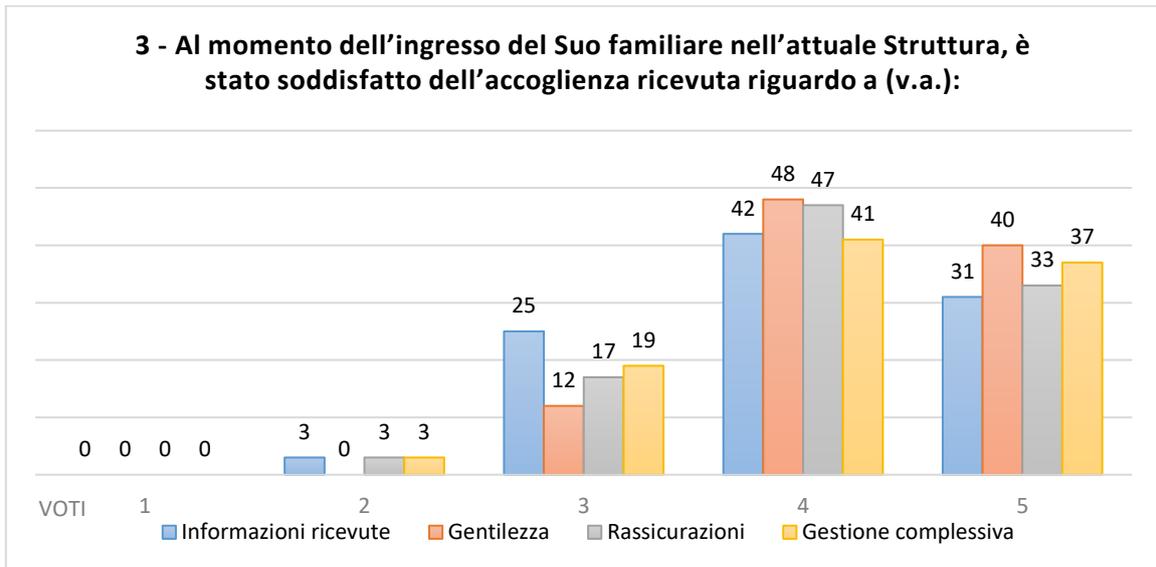


3 - (Solo se l'ospite frequenta il servizio da meno di 1 anno) Al momento dell'ingresso del Suo familiare nell'attuale Struttura, è stato soddisfatto dell'accoglienza ricevuta riguardo a:

Voto	Informazioni ricevute	Gentilezza degli operatori	Rassicurazioni ai familiari	Gestione complessiva della fase di ingresso
1	0	0	0	0
2	3	0	3	3
3	25	12	17	19
4	42	48	47	41
5	31	40	33	37
Non so	1	0	1	0
Non risponde	156	158	157	158
TOTALE	258	258	258	258

3 – Valore % solo sui rispondenti

Voto	Informazioni ricevute	Gentilezza degli operatori	Rassicurazioni ai familiari	Gestione complessiva della fase di ingresso
1	0,0	0,0	0,0	0,0
2	3,0	0,0	3,0	3,0
3	24,8	12,0	17,0	19,0
4	41,6	48,0	47,0	41,0
5	30,6	40,0	33,0	37,0
TOTALE	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%



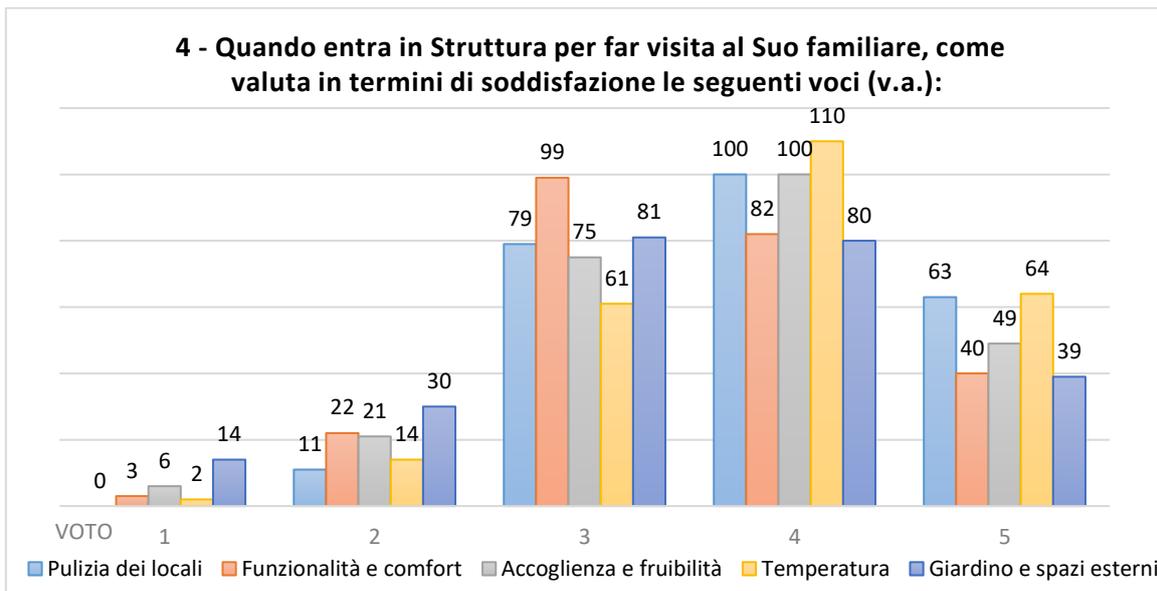
VOTI MEDI			
Domanda 3 - (Solo se l'ospite frequenta il servizio da meno di 1 anno) Al momento dell'ingresso del Suo familiare nell'attuale Struttura, è stato soddisfatto dell'accoglienza ricevuta riguardo a:			
Informazioni ricevute	Gentilezza degli operatori	Rassicurazioni ai familiari	Gestione complessiva della fase di ingresso
4,00	4,28	4,10	4,12



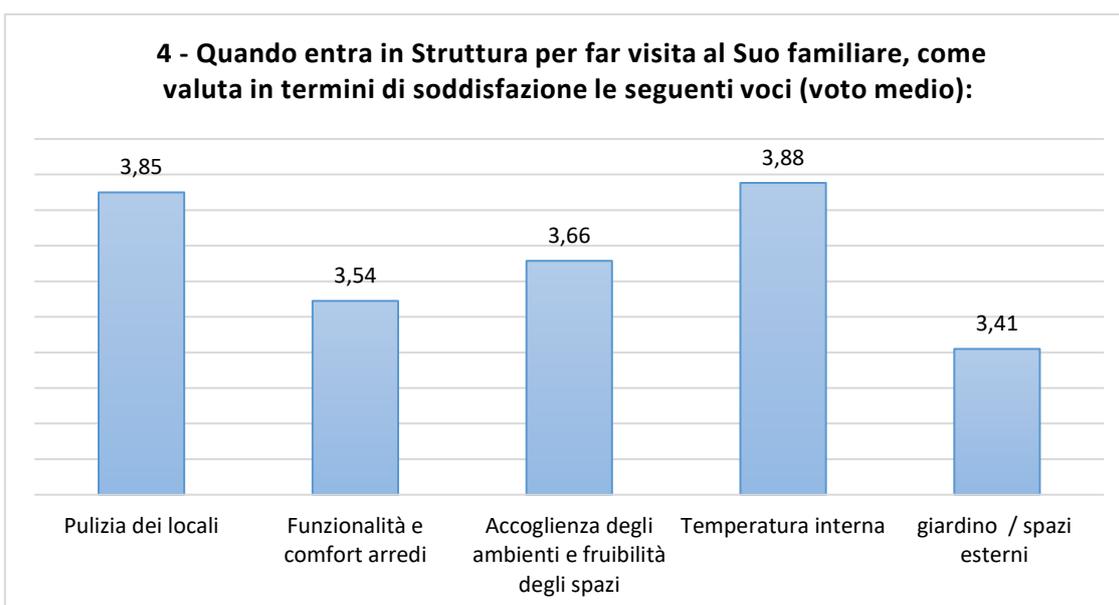
4 - Quando entra in Struttura per far visita al Suo familiare, come valuta in termini di soddisfazione le seguenti voci:

Voto	Pulizia dei locali	Funzionalità e comfort arredi	Accoglienza degli ambienti e fruibilità degli spazi	Temperatura interna	giardino / spazi esterni
Frequenza					
1	0	3	6	2	14
2	11	22	21	14	30
3	79	99	75	61	81
4	100	82	100	110	80
5	63	40	49	64	39
Non so	0	0	0	0	5
Non risponde	5	12	7	7	9
TOTALE	258	258	258	258	258

Voto	Pulizia dei locali	Funzionalità e comfort arredi	Accoglienza degli ambienti e fruibilità degli spazi	Temperatura interna	giardino / spazi esterni
%					
1	0,0%	1,2%	2,3%	0,8%	5,4%
2	4,3%	8,5%	8,1%	5,4%	11,6%
3	30,6%	38,4%	29,1%	23,6%	31,4%
4	38,8%	31,8%	38,8%	42,6%	31,0%
5	24,4%	15,5%	19,0%	24,8%	15,1%
Non so	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,9%
Non risponde	1,9%	4,7%	2,7%	2,7%	3,5%
TOTALE	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%



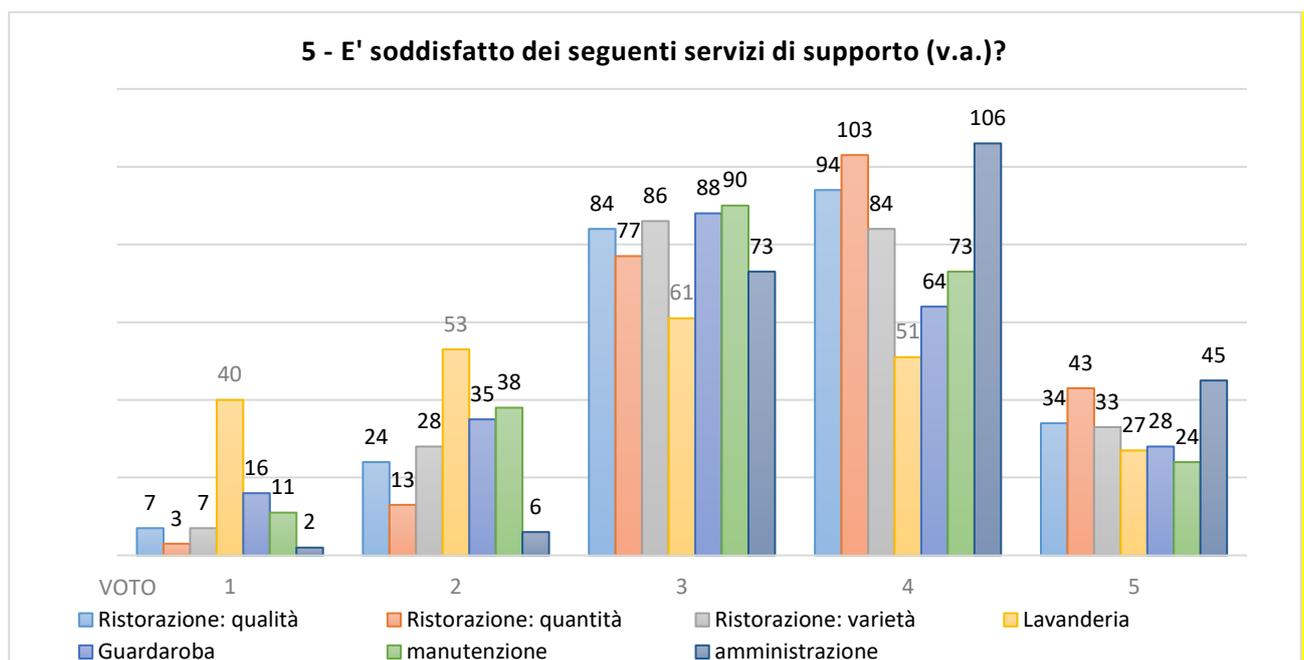
VOTI MEDI				
4 - Quando entra in Struttura per far visita al Suo familiare, come valuta in termini di soddisfazione le seguenti voci:				
Pulizia dei locali	Funzionalità e comfort arredi	Accoglienza degli ambienti e fruibilità degli spazi	Temperatura interna	giardino / spazi esterni
3,85	3,54	3,66	3,88	3,41



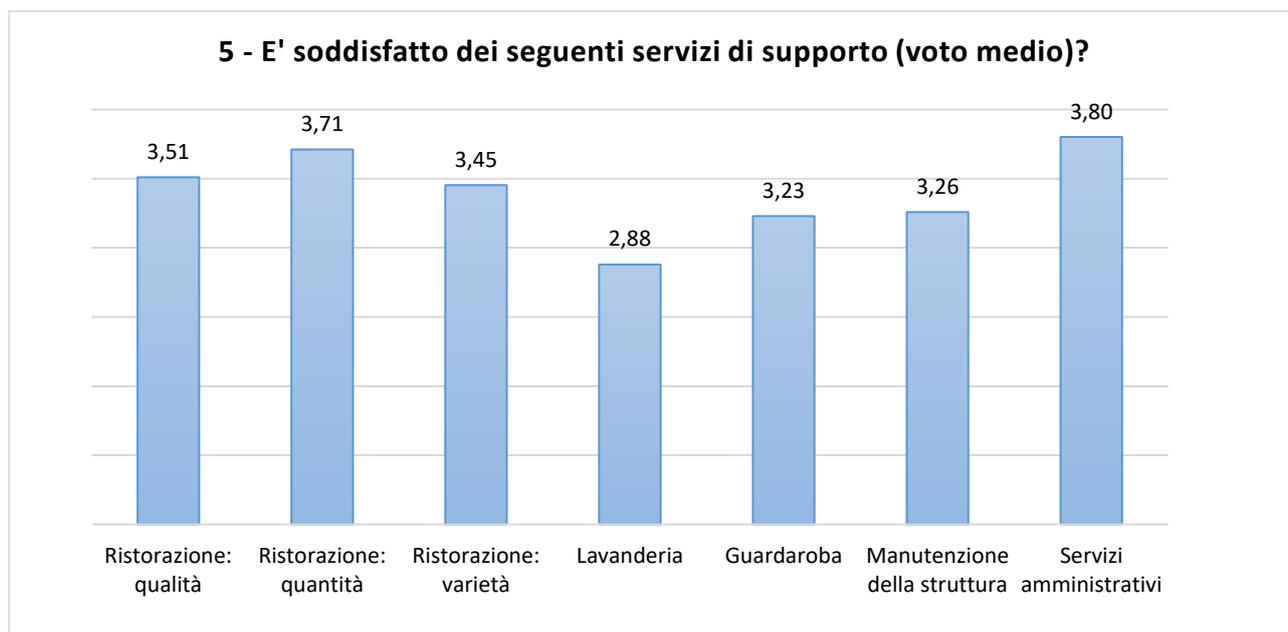
5 - È soddisfatto dei seguenti servizi di supporto?

Voto	Ristorazione: qualità	Ristorazione: quantità	Ristorazione: varietà	Lavanderia	Guardaroba	Manutenzione della struttura	Servizi amministrativi
	Frequenza						
1	7	3	7	40	16	11	2
2	24	13	28	53	35	38	6
3	84	77	86	61	88	90	73
4	94	103	84	51	64	73	106
5	34	43	33	27	28	24	45
Non so	11	12	12	8	9	11	13
Non risponde	4	7	8	18	18	11	13
TOTALE	258	258	258	258	258	258	258

Voto	Ristorazione: qualità	Ristorazione: quantità	Ristorazione: varietà	Lavanderia	Guardaroba	Manutenzione della struttura	Servizi amministrativi
	%						
1	2,7%	1,2%	2,7%	15,5%	6,2%	4,3%	0,8%
2	9,3%	5,0%	10,9%	20,5%	13,6%	14,7%	2,3%
3	32,6%	29,8%	33,3%	23,6%	34,1%	34,9%	28,3%
4	36,4%	39,9%	32,6%	19,8%	24,8%	28,3%	41,1%
5	13,2%	16,7%	12,8%	10,5%	10,9%	9,3%	17,4%
Non so	4,3%	4,7%	4,7%	3,1%	3,5%	4,3%	5,0%
Non risponde	1,6%	2,7%	3,1%	7,0%	7,0%	4,3%	5,0%
TOTALE	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%



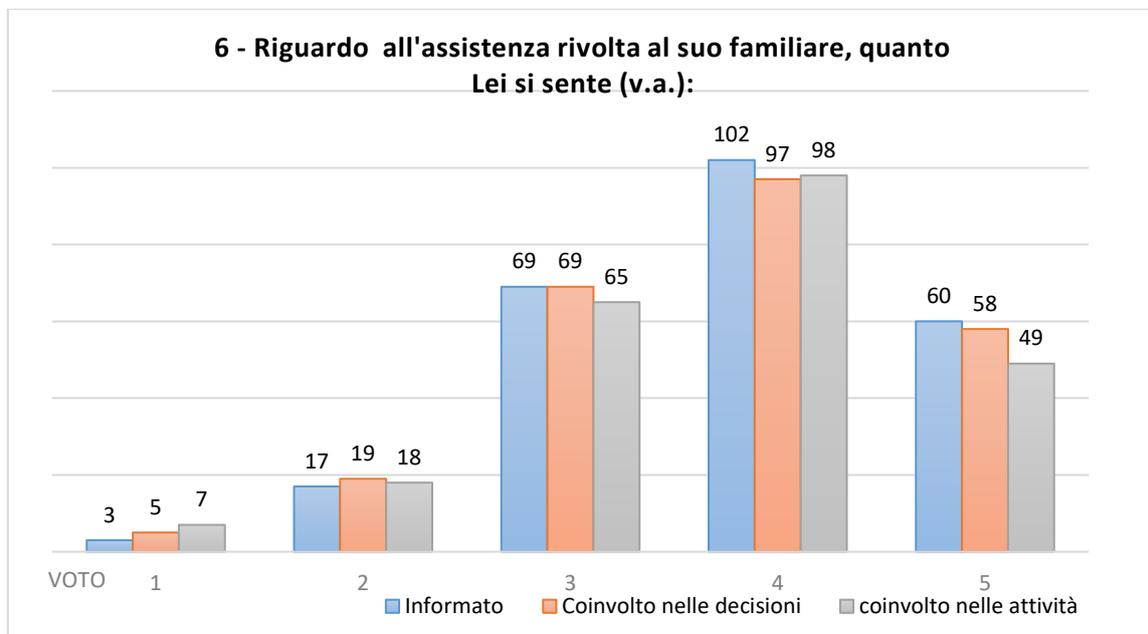
VOTI MEDI						
Domanda 5 - E' soddisfatto dei seguenti servizi di supporto?						
Ristorazione: qualità	Ristorazione: quantità	Ristorazione: varietà	Lavanderia	Guardaroba	Manutenzione della struttura	Servizi amministrativi
3,51	3,71	3,45	2,88	3,23	3,26	3,80



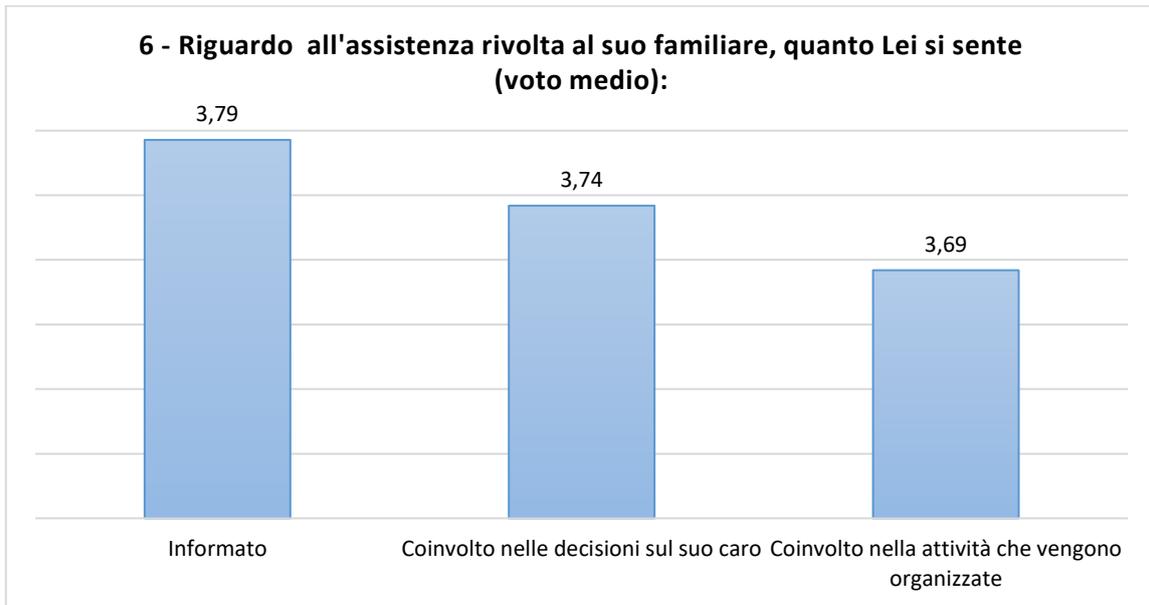
6 – Riguardo all’assistenza rivolta al suo familiare, quanto Lei si sente:

Voto	Informato	Coinvolto nelle decisioni sul suo caro	Coinvolto nella attività che vengono organizzate
1	3	5	7
2	17	19	18
3	69	69	65
4	102	97	98
5	60	58	49
Non so	1	1	8
Non risponde	6	9	13
TOTALE	258	258	258

Voto	informato	Coinvolto nelle decisioni sul suo caro	Coinvolto nella attività
	%		
1	1,2%	1,9%	2,7%
2	6,6%	7,4%	7,0%
3	26,7%	26,7%	25,2%
4	39,5%	37,6%	38,0%
5	23,3%	22,5%	19,0%
Non so	0,4%	0,4%	3,1%
Non risponde	2,3%	3,5%	5,0%
TOTALE	100,0%	100,0%	100,0%



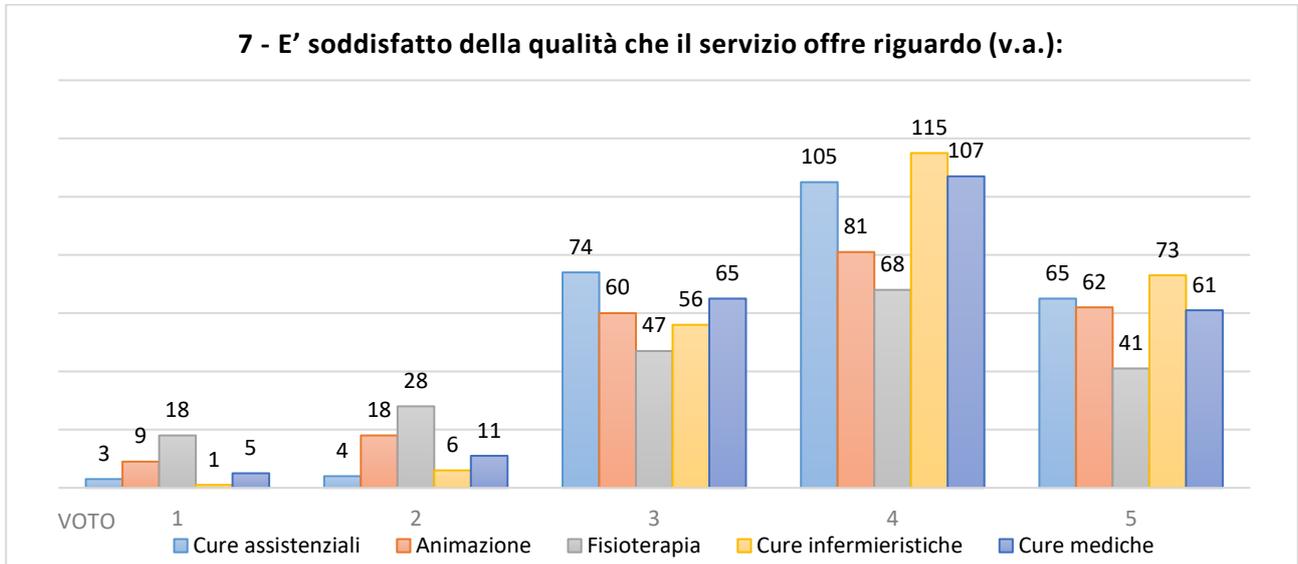
VOTI MEDI		
Domanda 6 - Riguardo all'assistenza rivolta al suo familiare, quanto Lei si sente:		
 informato	 Coinvolto nelle decisioni sul suo caro	 Coinvolto nella attività che vengono organizzate
3,79	3,74	3,69



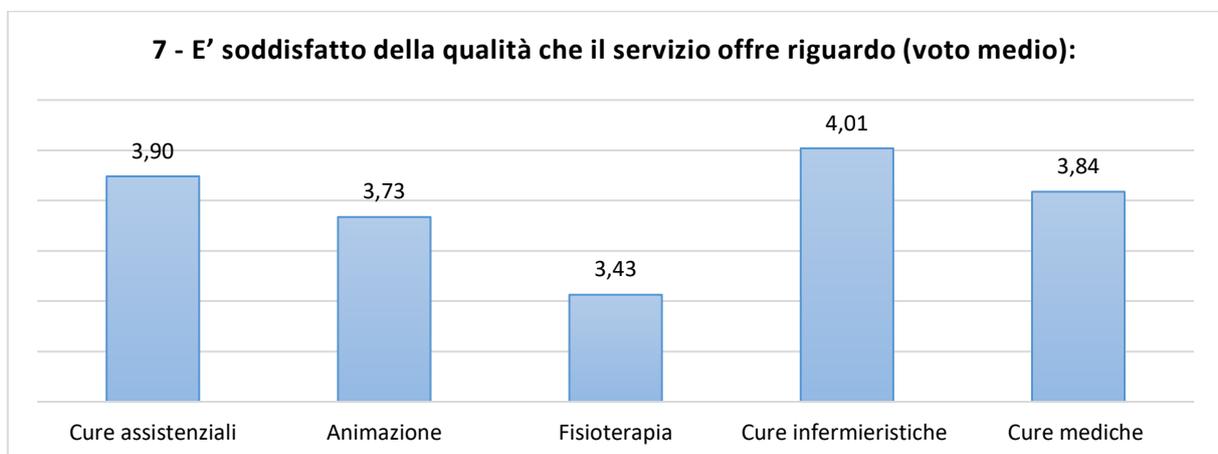
7 - È soddisfatto della qualità che il servizio offre riguardo:

Voto	Cure assistenziali	Animazione	Fisioterapia	Cure infermieristiche	Cure mediche
	Frequenza				
1	3	9	18	1	5
2	4	18	28	6	11
3	74	60	47	56	65
4	105	81	68	115	107
5	65	62	41	73	61
Non so	1	13	38	0	3
non risponde	6	15	18	7	6
TOTALE	258	258	258	258	258

Voto	Cure assistenziali	Animazione	Fisioterapia	Cure infermieristiche	Cure mediche
	%				
1	1,2%	3,5%	7,0%	0,4%	1,9%
2	1,6%	7,0%	10,9%	2,3%	4,3%
3	28,7%	23,3%	18,2%	21,7%	25,2%
4	40,7%	31,4%	26,4%	44,6%	41,5%
5	25,2%	24,0%	15,9%	28,3%	23,6%
Non so	0,4%	5,0%	14,7%	0,0%	1,2%
non risponde	2,3%	5,8%	7,0%	2,7%	2,3%
TOTALE	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%



VOTI MEDI				
Domanda 7 - E' soddisfatto della qualità che il servizio offre riguardo:				
Cure assistenziali	Animazione	Fisioterapia	Cure infermieristiche	Cure mediche
3,90	3,73	3,43	4,01	3,84



8 - È soddisfatto di come è organizzata la vita quotidiana del Suo familiare in termini di orari?

Voto	Frequenza
1	4
2	8
3	114
4	94
5	28
Non so	5
Non risponde	5
TOTALE	258

Voto	%
1	1,6%
2	3,1%
3	44,2%
4	36,4%
5	10,9%
Non so	1,9%
Non risponde	1,9%
TOTALE	100,0%

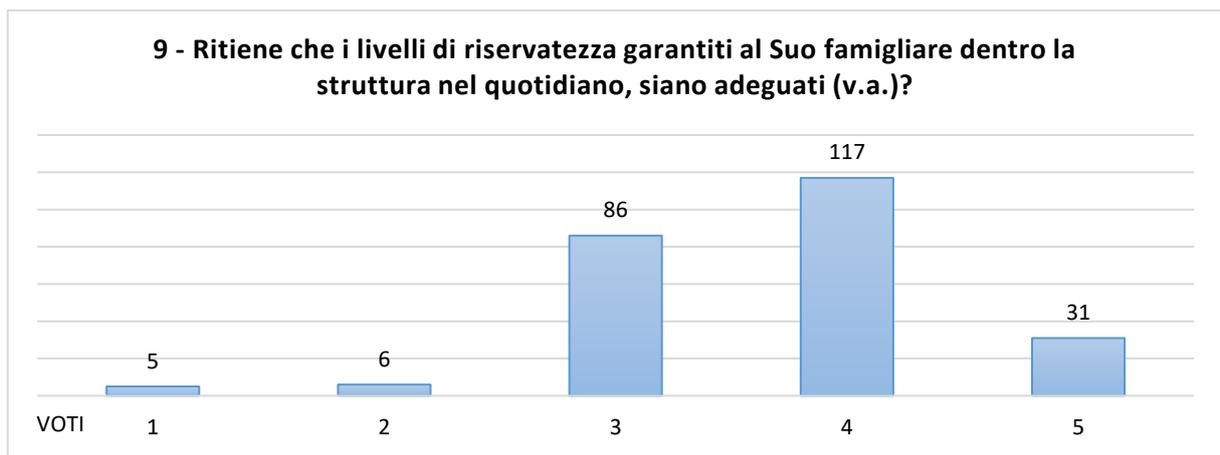


VOTO MEDIO
Domanda 8 - E' soddisfatto di come è organizzata la vita quotidiana del Suo familiare in termini di orari?
3,54

9 - Ritieni che i livelli di riservatezza garantiti al Suo familiare dentro la struttura nel quotidiano, siano adeguati?

Voto	Frequenza
1	5
2	6
3	86
4	117
5	31
Non so	8
Non risponde	5
TOTALE	258

Voto	%
1	1,94%
2	2,33%
3	33,33%
4	45,35%
5	12,02%
Non so	3,10%
Non risponde	1,94%
TOTALE	100,00%

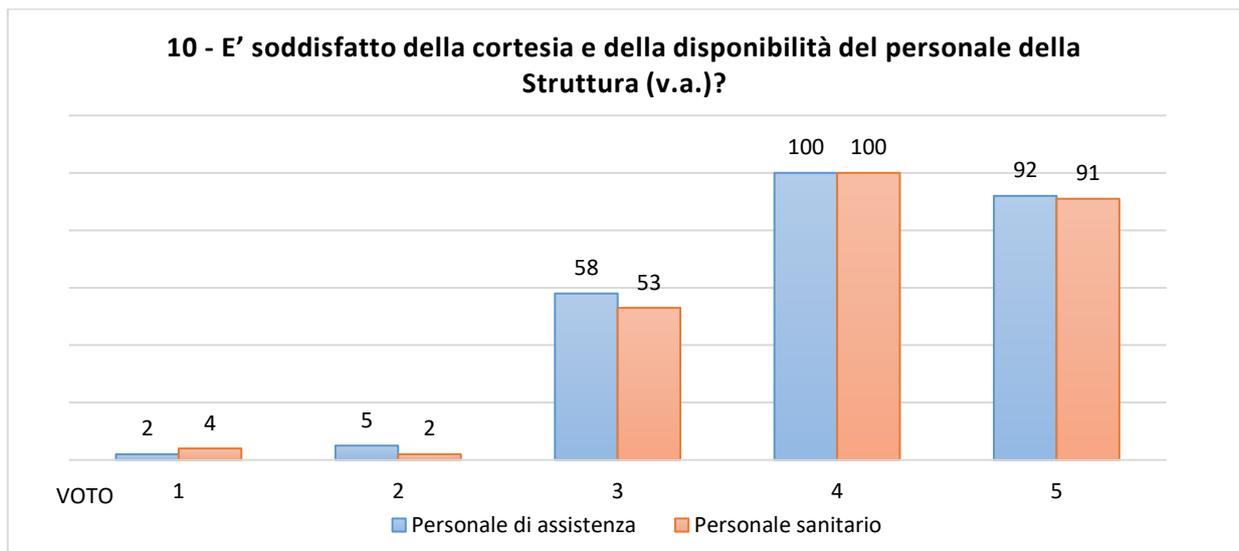


VOTO MEDIO
Domanda 9 - Ritieni che i livelli di riservatezza garantiti al Suo familiare dentro la struttura nel quotidiano, siano adeguati?
3,67

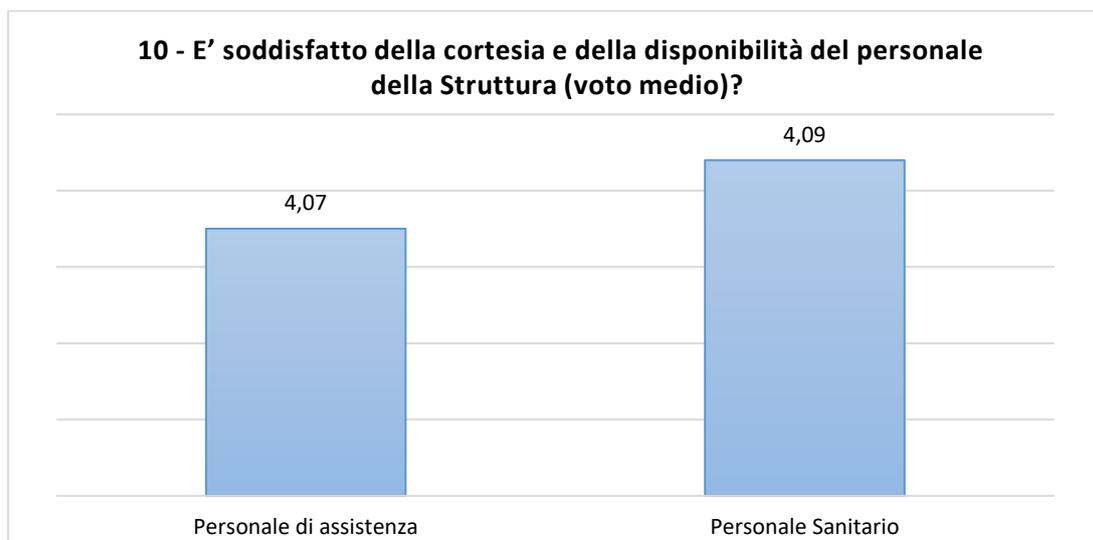
10 - È soddisfatto della cortesia e della disponibilità del personale della Struttura?

Voto	Personale di assistenza	Personale Sanitario
Frequenza		
1	2	4
2	5	2
3	58	53
4	100	100
5	92	91
Non so	0	2
Non risponde	1	6
TOTALE	258	258

Voto	Personale di assistenza	Personale Sanitario
%		
1	0,8%	1,6%
2	1,9%	0,8%
3	22,5%	20,5%
4	38,8%	38,8%
5	35,7%	35,3%
Non so	0,0%	0,8%
Non risponde	0,4%	2,3%
TOTALE	100,0%	100,0%



VOTI MEDI	
Domanda 10 - E' soddisfatto della cortesia e della disponibilità del personale della Struttura?	
Personale di assistenza	Personale Sanitario
4,07	4,09



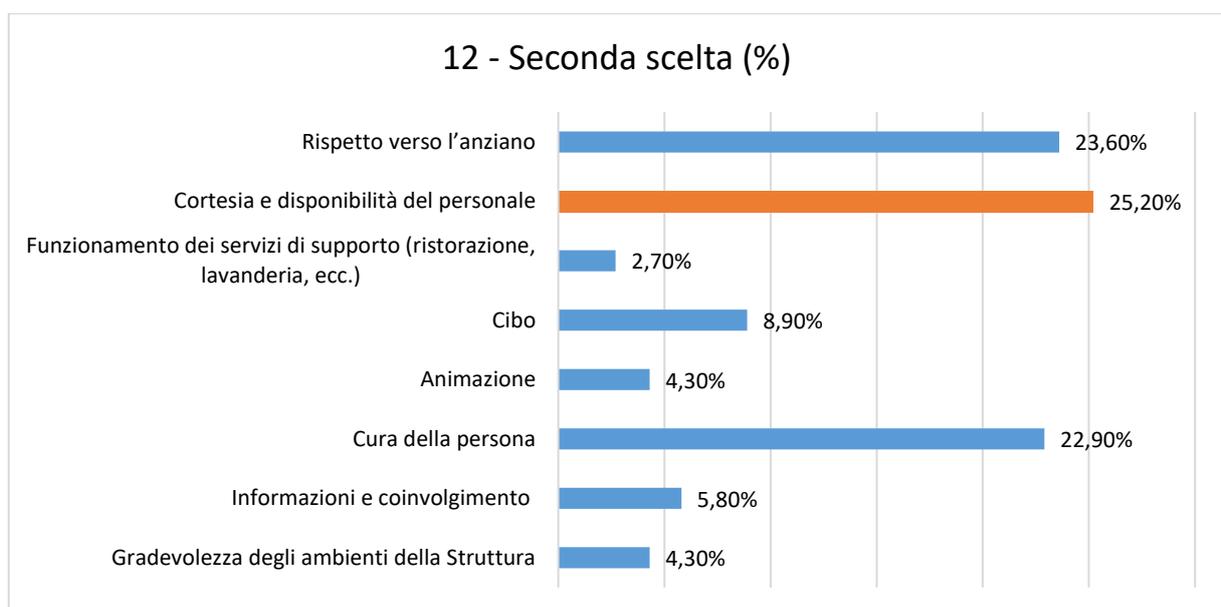
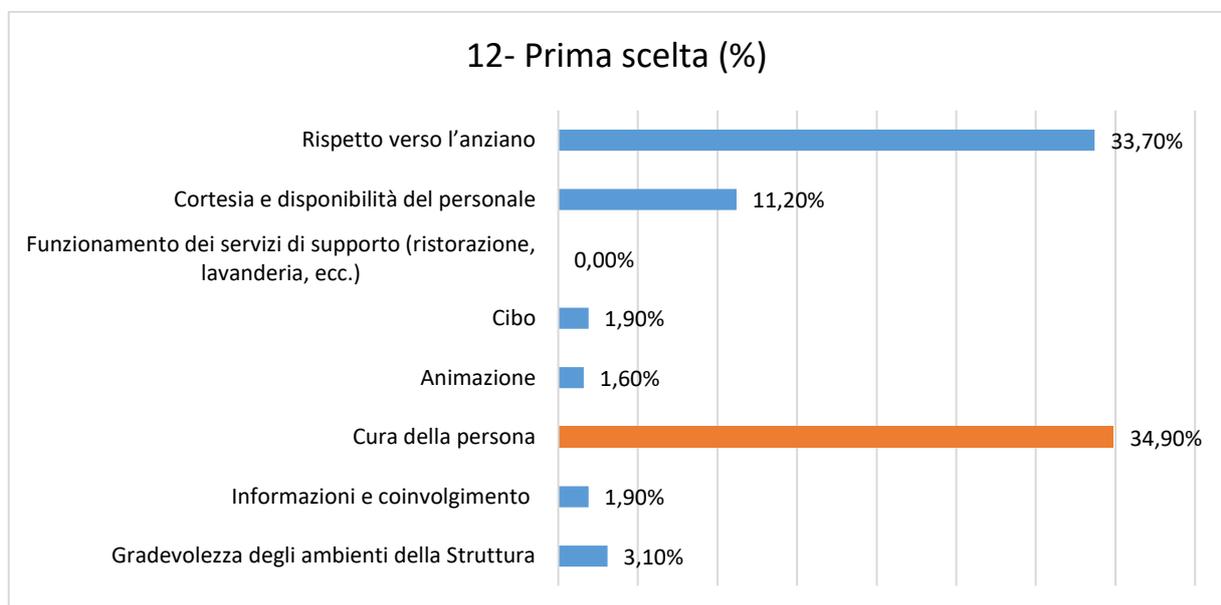
11 - Qual è la cosa che apprezza di più e quella che apprezza di meno all'interno della struttura?

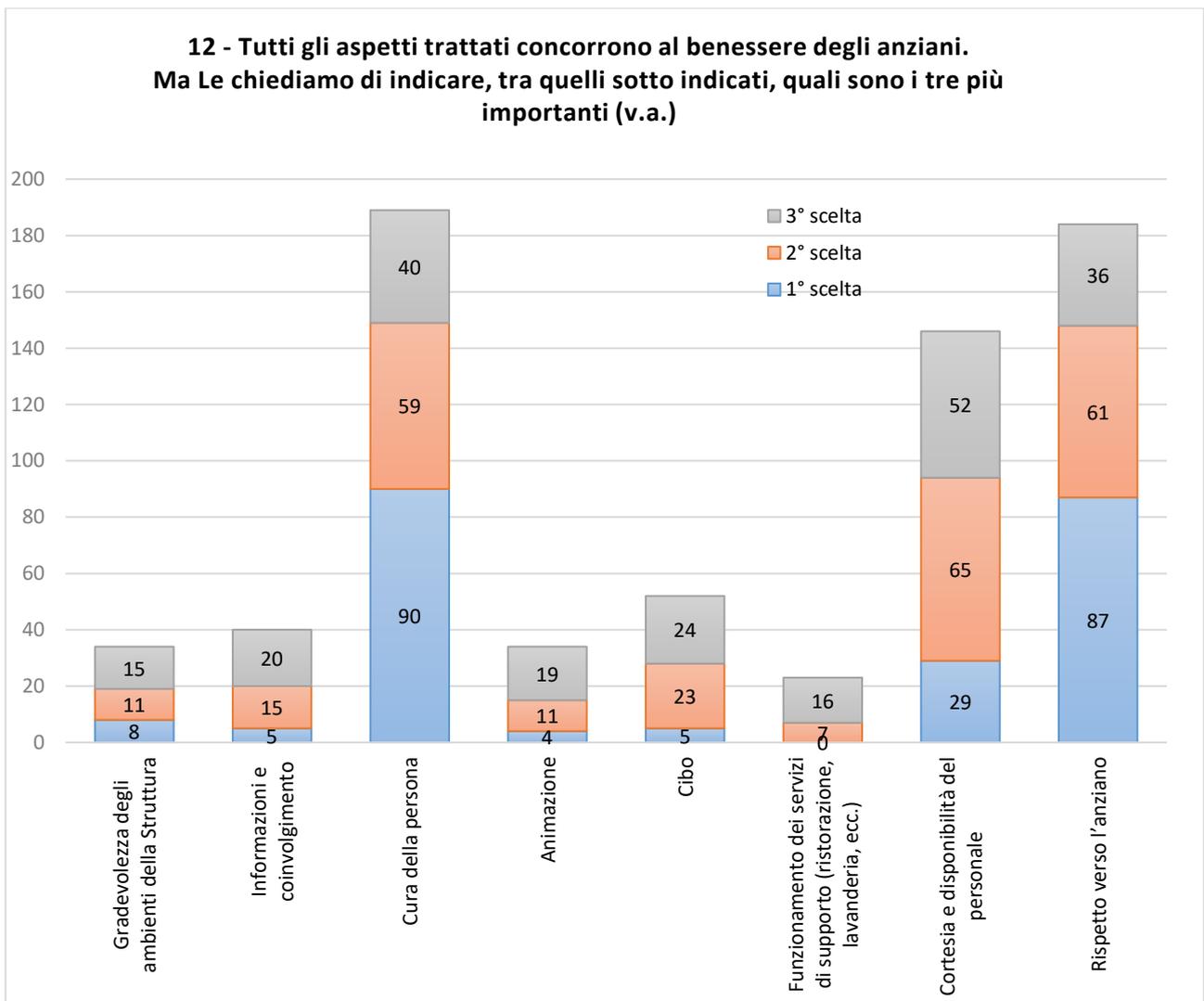
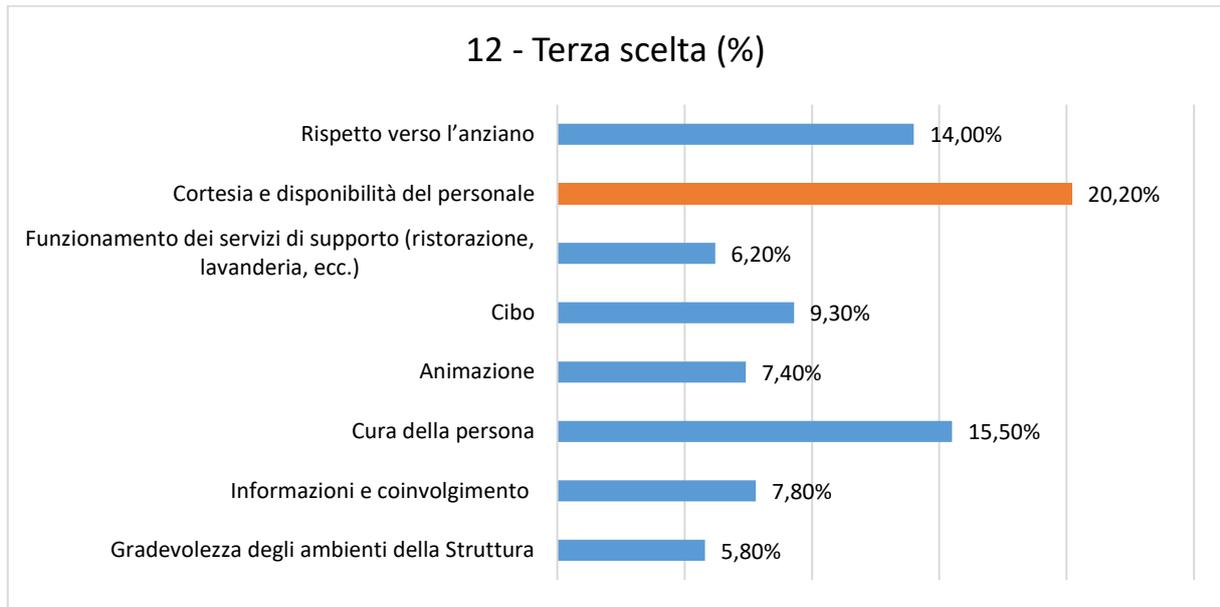
	Frequenza	%
Risposta	160	62,0%
Non si esprime	98	38,0%
TOTALE	258	100,0%

12 - Per la permanenza in Struttura tutti gli aspetti trattati concorrono al benessere degli anziani. Ma Le chiediamo di indicare, tra quelli sotto indicati, quali sono i tre più importanti:

	Gradevolezza ambienti della Struttura	Informazioni e coinvolgimento	Cura della persona	Anima-zione	Cibo	Servizi di supporto (ristorazione, lavanderia, ecc.)	Cortesia e disponibilità del personale	Rispetto verso l'anziano
	Frequenza							
1° scelta	8	5	90	4	5	0	29	87
2° scelta	11	15	59	11	23	7	65	61
3° scelta	15	20	40	19	24	16	52	36
Mancanti	224	218	69	224	206	235	112	74
TOTALE:	258	258	258	258	258	258	258	258

	Gradevolezza ambienti della Struttura	Informazioni e coinvolgimento	Cura della persona	Animazione	Cibo	Servizi di supporto (ristorazione, lavanderia, ecc.)	Cortesia e disponibilità del personale	Rispetto verso l'anziano
Frequenza								
1° scelta	3,1%	1,9%	34,9%	1,6%	1,9%	0,0%	11,2%	33,7%
2° scelta	4,3%	5,8%	22,9%	4,3%	8,9%	2,7%	25,2%	23,6%
3° scelta	5,8%	7,8%	15,5%	7,4%	9,3%	6,2%	20,2%	14,0%
Mancanti	86,8%	84,5%	26,7%	86,8%	79,8%	91,1%	43,4%	28,7%
TOTALE:	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

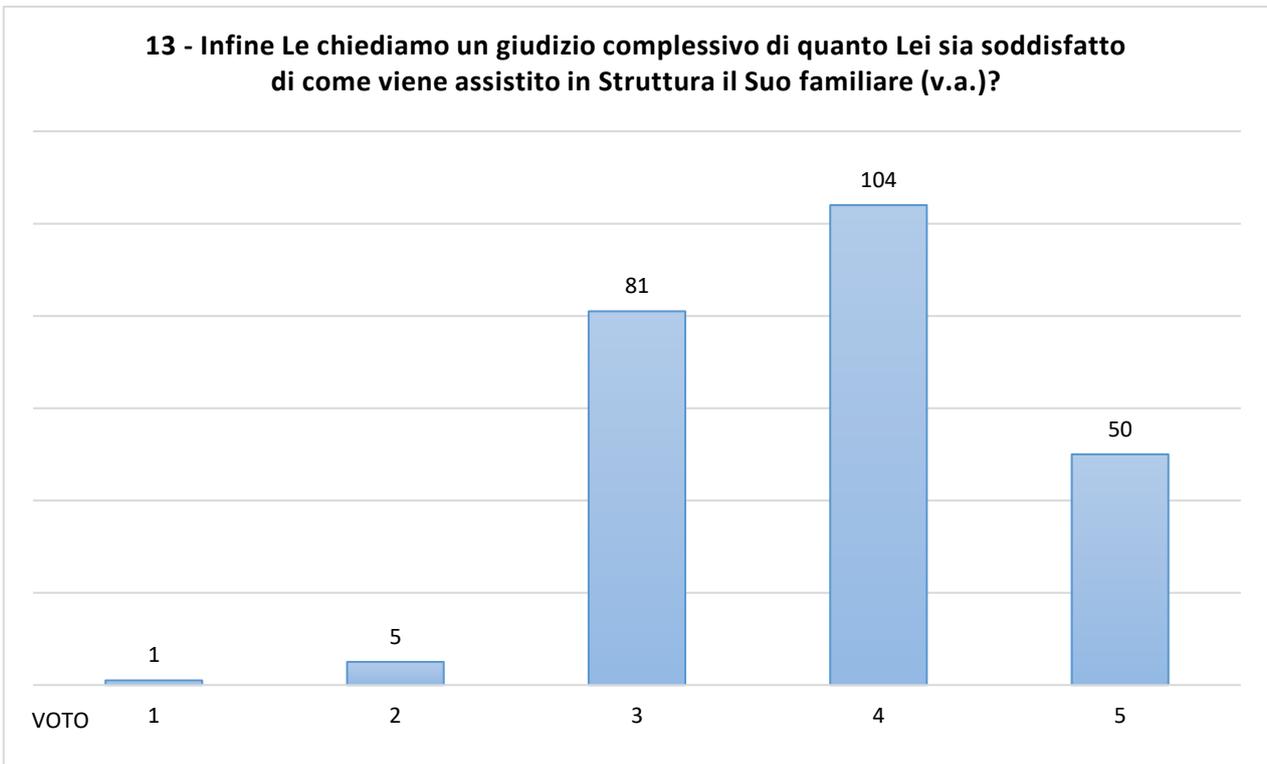




13 - Infine Le chiediamo un giudizio complessivo di quanto Lei sia soddisfatto di come viene assistito in Struttura il Suo familiare?

Voto	Frequenza
1	1
2	5
3	81
4	104
5	50
Non so	0
Non risponde	17
TOTALE	258

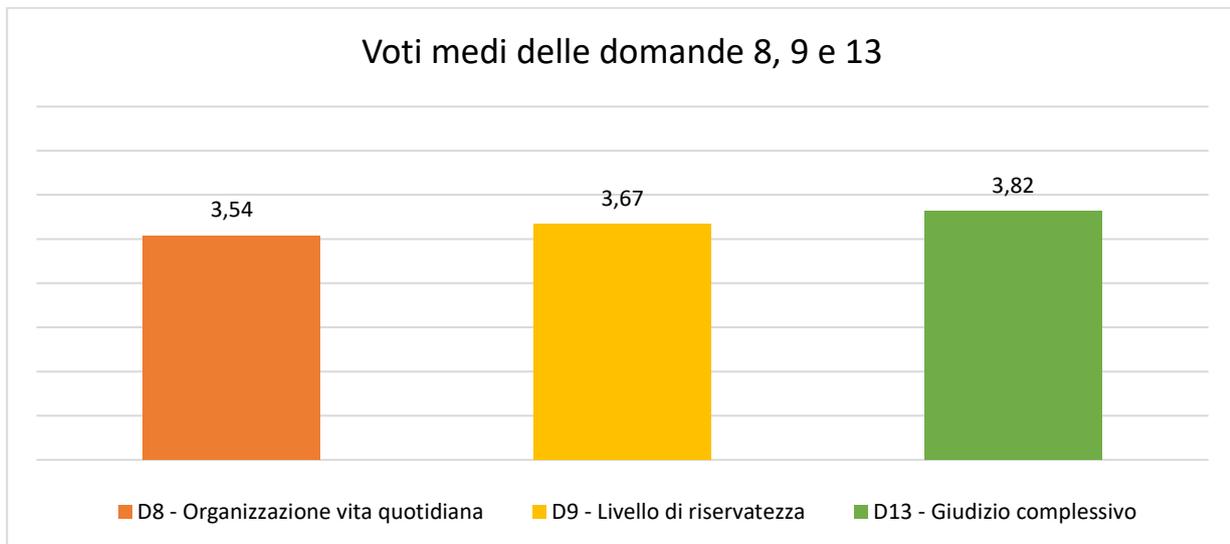
Voto	%
1	0,4%
2	1,9%
3	31,4%
4	40,3%
5	19,4%
Non so	0,0%
Non risponde	6,6%
TOTALE	100,0%



VOTO MEDIO
Domanda 13 - Infine Le chiediamo un giudizio complessivo di quanto Lei sia soddisfatto di come viene assistito in Struttura il Suo familiare?
3,82

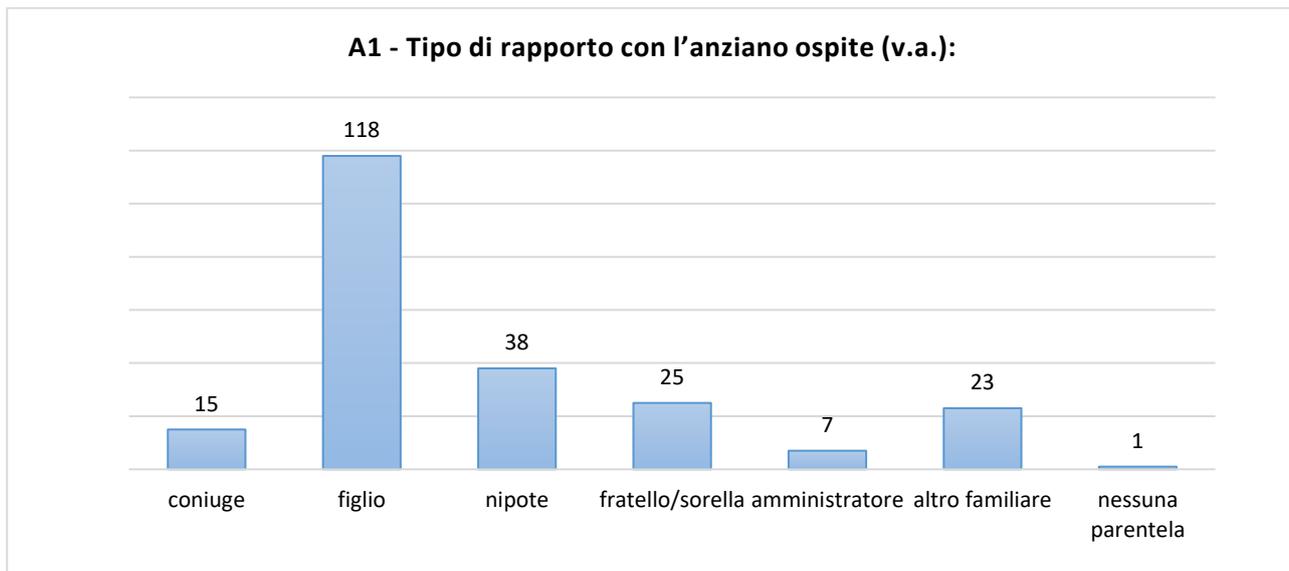
14 - Se ritiene importante segnalare in modo più approfondito qualche aspetto in relazione alle domande del questionario, lo può fare in questo spazio.

	Frequenza	%
Risposta	71	27,5%
Non si esprime	187	72,5%
TOTALE	258	100,0%



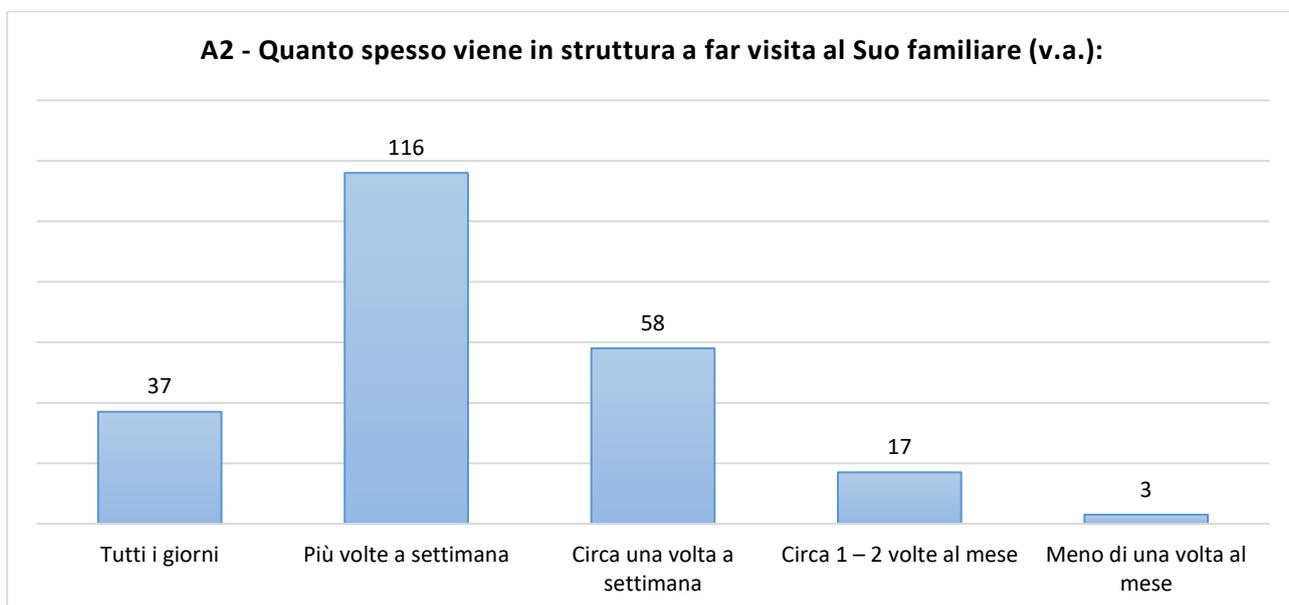
A1 - Tipo di rapporto con l'anziano ospite:

	Frequenza	%
coniuge	15	5,8%
figlio	118	45,7%
nipote	38	14,7%
Fratello o sorella	25	9,7%
amministratore di sostegno	7	2,7%
altro familiare	23	8,9%
nessuna parentela	1	0,4%
Non risponde	31	12,0%
TOTALE	258	100,0%



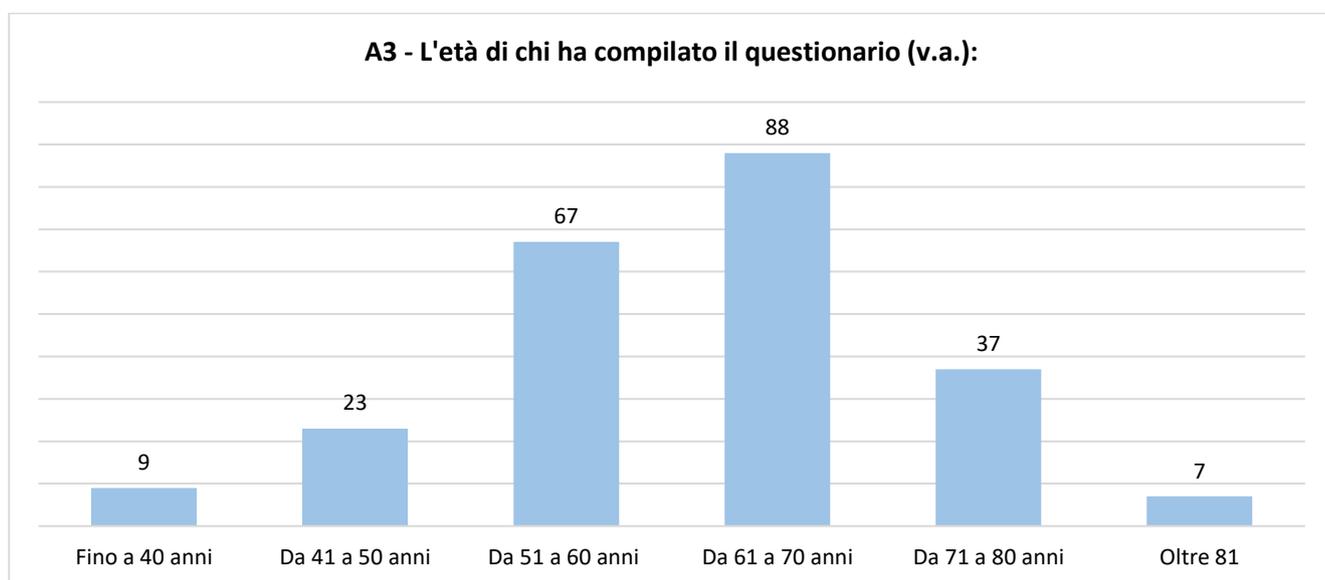
A2 - Quanto spesso viene in struttura a far visita al Suo familiare:

	Frequenza	%
Tutti i giorni	37	14,3%
Più volte a settimana	116	45,0%
Circa una volta a settimana	58	22,5%
Circa 1 – 2 volte al mese	17	6,6%
Meno di una volta al mese	3	1,2%
Non risponde	27	10,5%
TOTALE	258	100,0%



A3 - L'età di chi ha compilato il questionario:

	Frequenza	%
Fino a 40 anni	9	3,5%
Da 41 a 50 anni	23	8,9%
Da 51 a 60 anni	67	26,0%
Da 61 a 70 anni	88	34,1%
Da 71 a 80 anni	37	14,3%
Oltre 81	7	2,7%
Non risponde	27	10,5%
TOTALE	258	100,0%



Confronto tra centri di assistenza residenziale

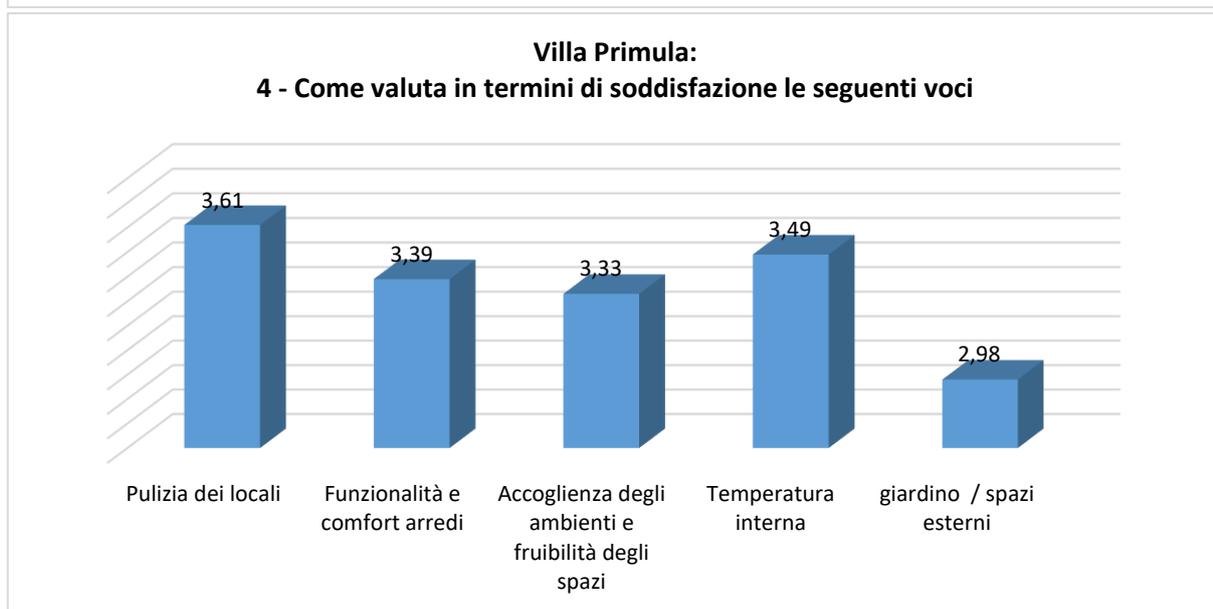
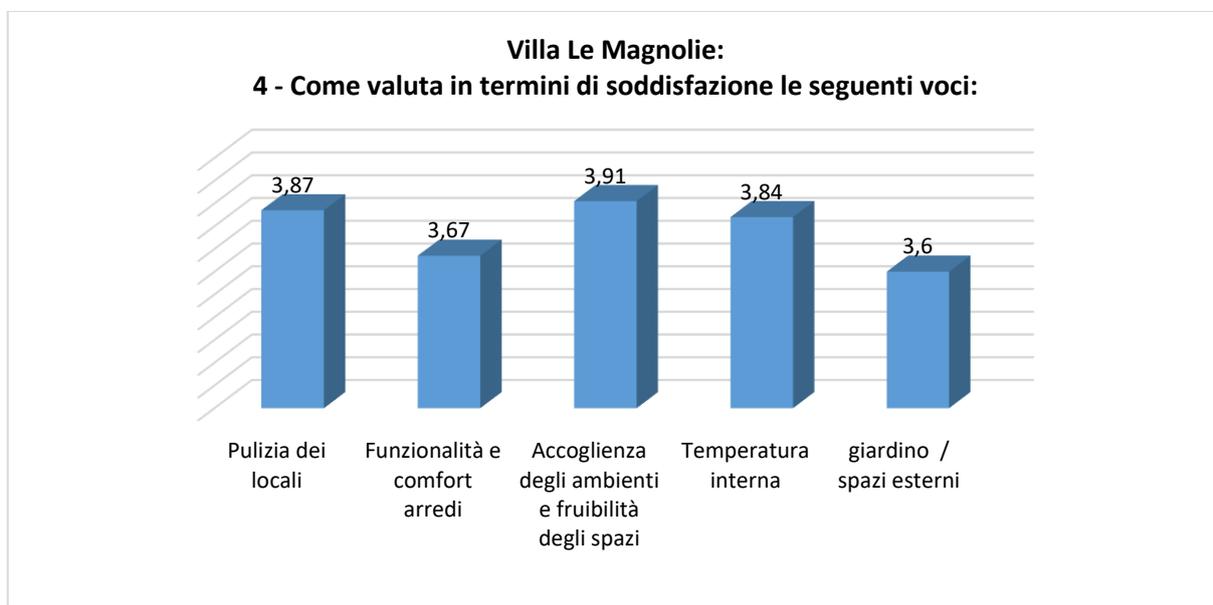
Domanda 4 - Quando entra in Struttura per far visita al Suo familiare, come valuta in termini di soddisfazione le seguenti voci:

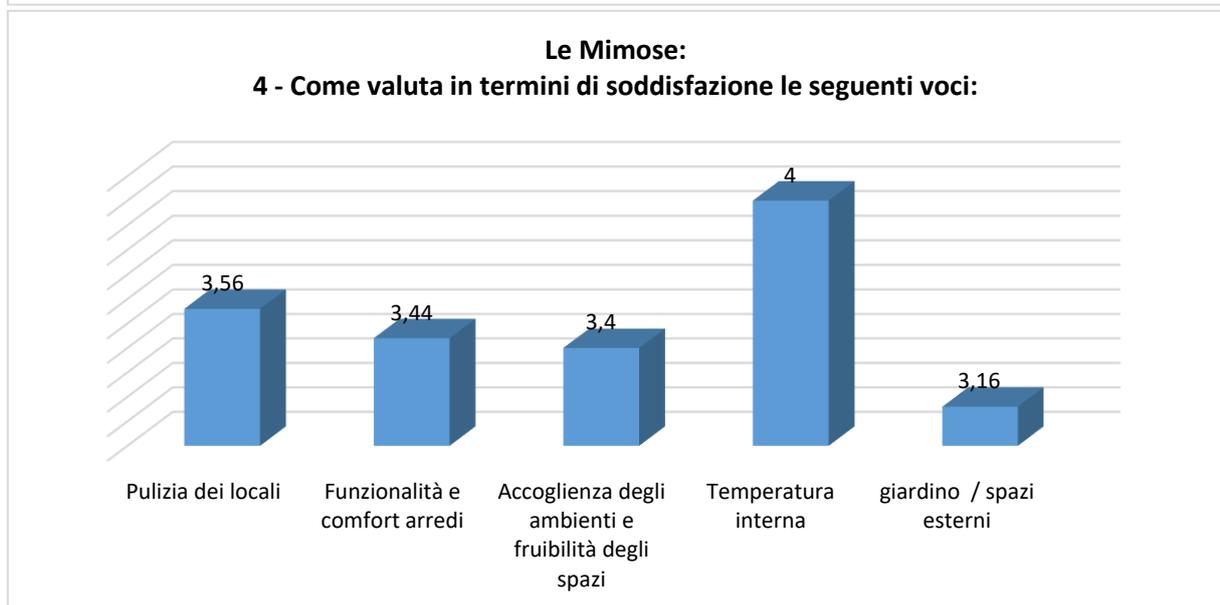
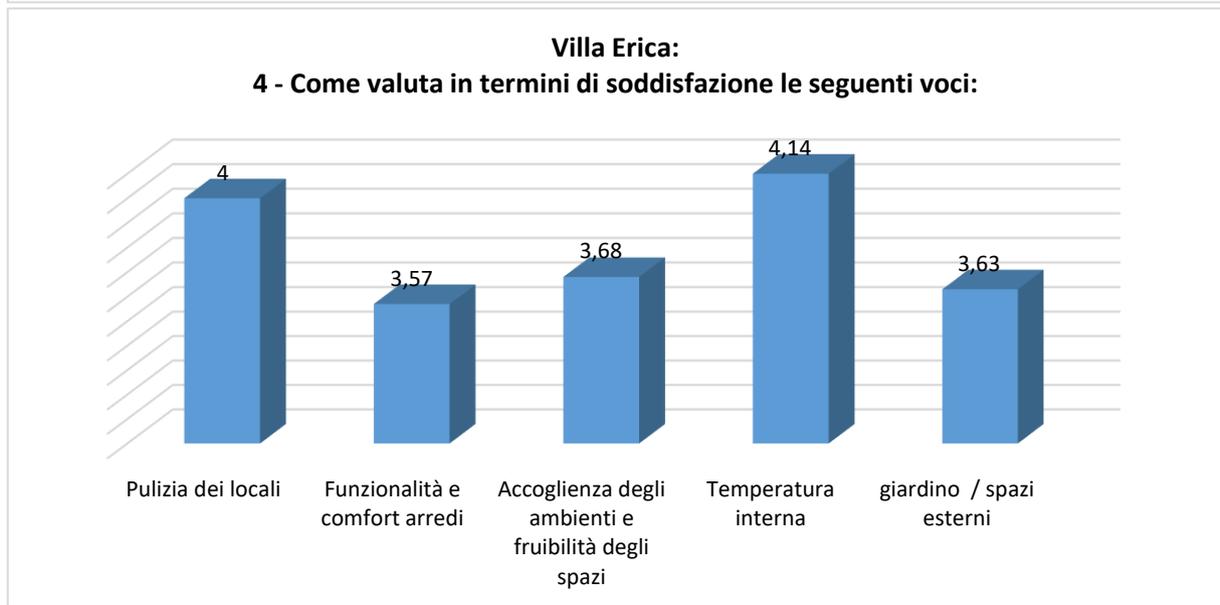
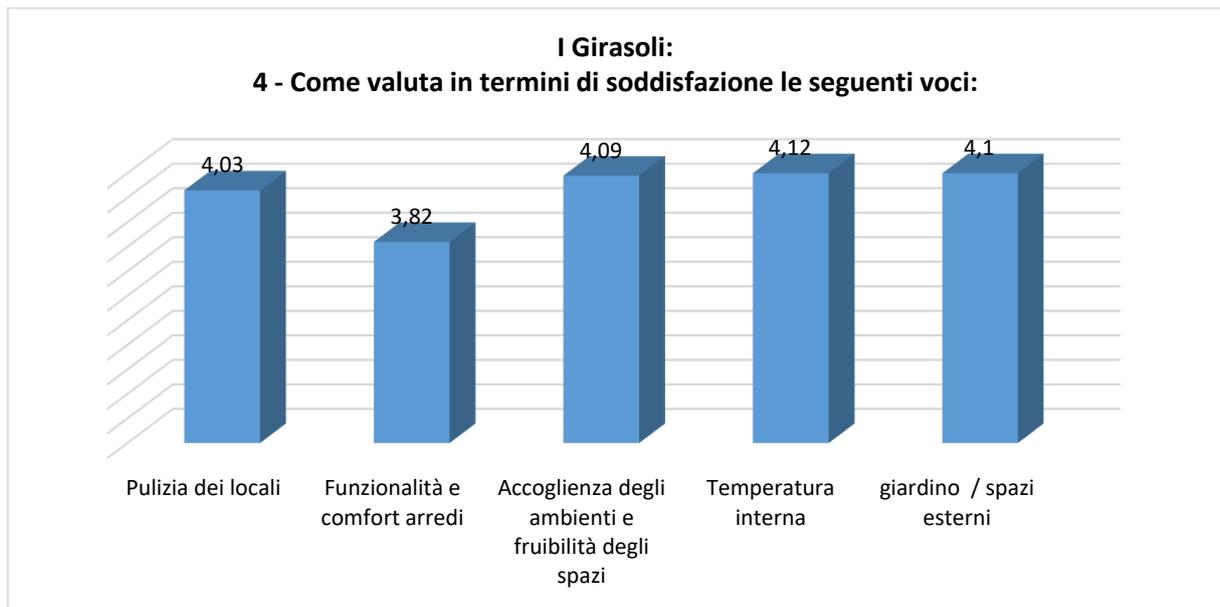
RISULTATI TABELLARI

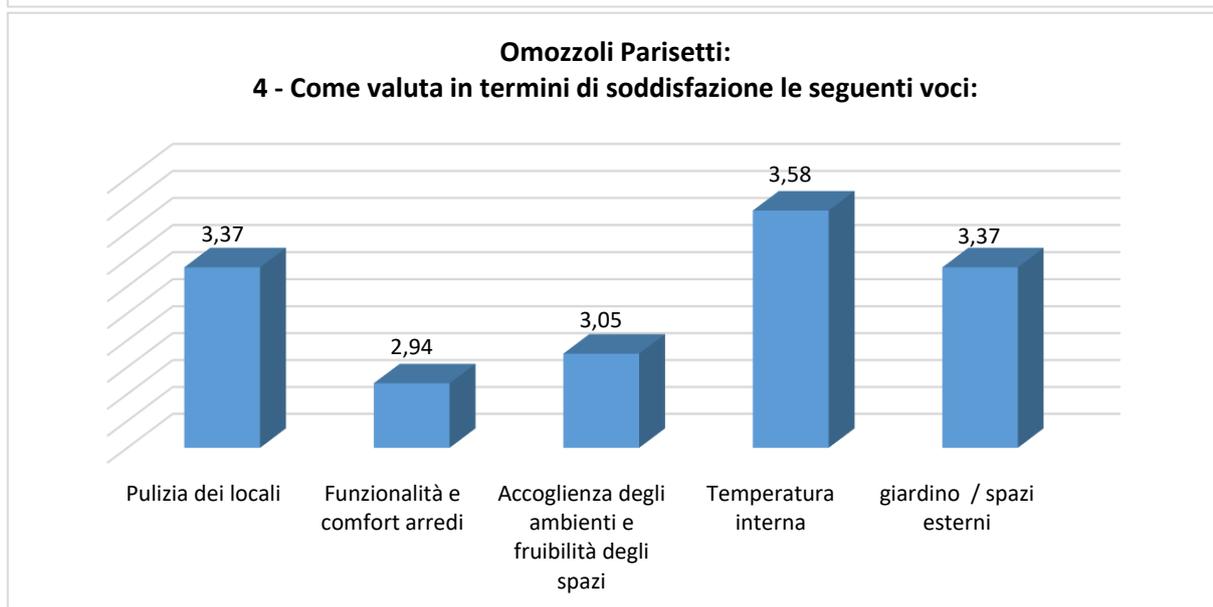
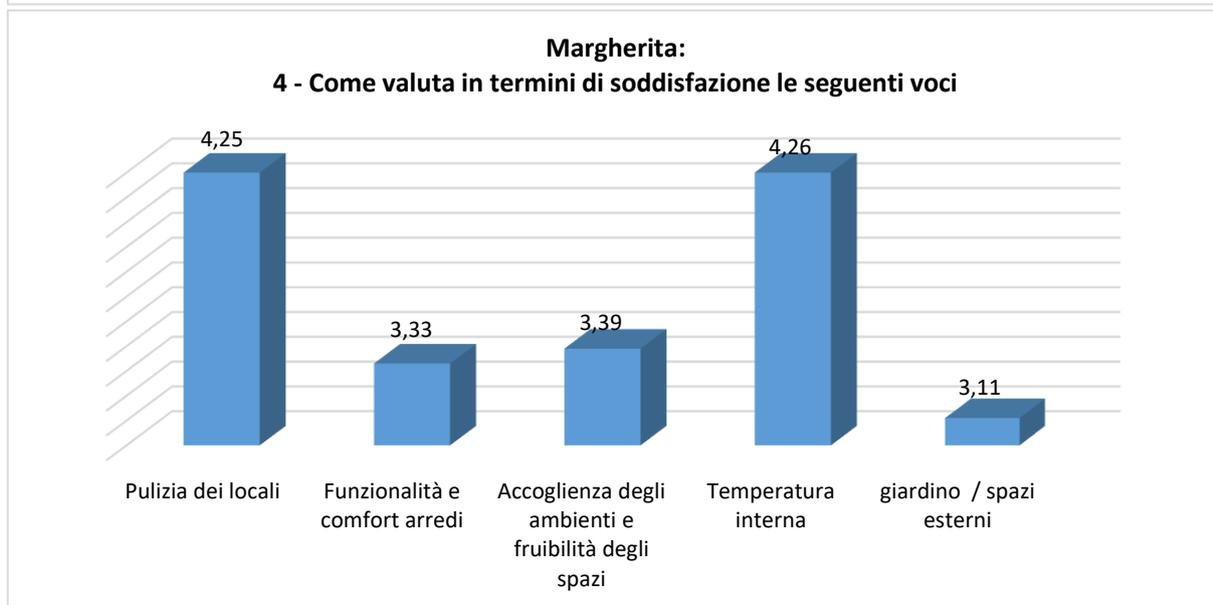
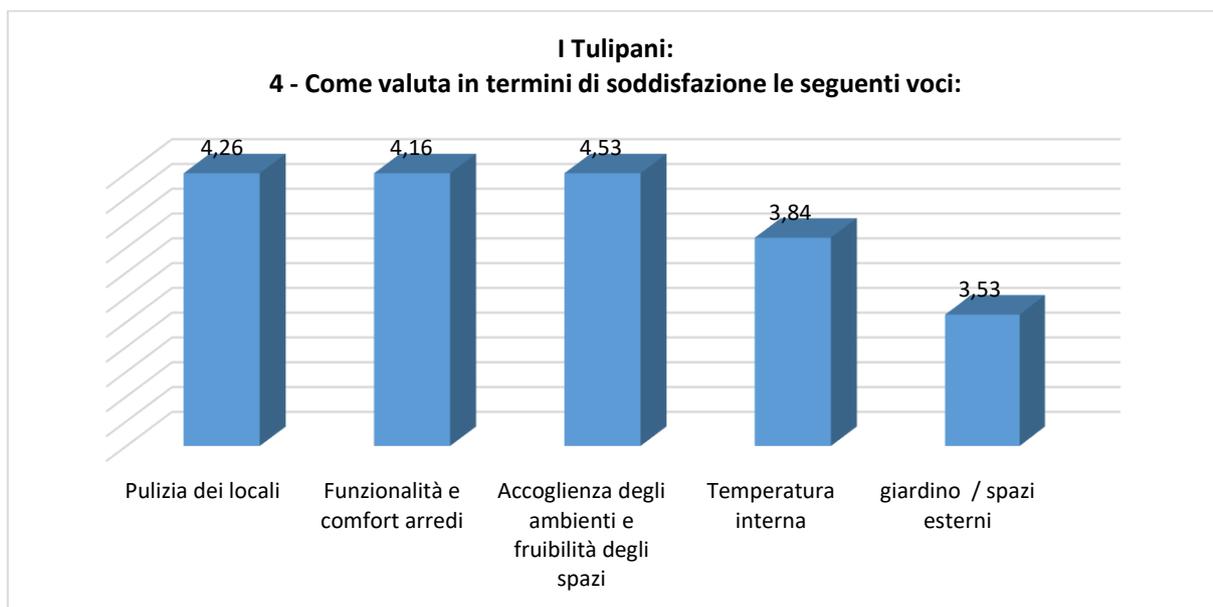
VILLA LE MAGNOLIE: Medie dei voti ricevuti				
Pulizia	Funzionalità e comfort	Accoglienza e fruibilità	Temperatura interna	giardino / spazi esterni
3,87	3,67	3,91	3,84	3,60
VILLA PRIMULA: Medie dei voti ricevuti				
Pulizia	Funzionalità e comfort	Accoglienza e fruibilità	Temperatura interna	giardino / spazi esterni
3,61	3,39	3,33	3,49	2,98
I GIRASOLI: Medie dei voti ricevuti				
Pulizia	Funzionalità e comfort	Accoglienza e fruibilità	Temperatura interna	giardino / spazi esterni
4,03	3,82	4,09	4,12	4,10
VILLA ERICA: Medie dei voti ricevuti				
Pulizia	Funzionalità e comfort	Accoglienza e fruibilità	Temperatura interna	giardino / spazi esterni
4,00	3,57	3,68	4,14	3,63
VILLA LE MIMOSE: Medie dei voti ricevuti				
Pulizia	Funzionalità e comfort	Accoglienza e fruibilità	Temperatura interna	giardino / spazi esterni
3,56	3,44	3,40	4,00	3,16
VILLA I TULIPANI: Medie dei voti ricevuti				
Pulizia	Funzionalità e comfort	Accoglienza e fruibilità	Temperatura interna	giardino / spazi esterni
4,26	4,16	4,53	3,84	3,53
VILLA MARGHERITA Medie dei voti ricevuti				
Pulizia	Funzionalità e comfort	Accoglienza e fruibilità	Temperatura interna	giardino / spazi esterni
4,25	3,33	3,39	4,26	3,11

OMOZZOLI PARISETTI: Medie dei voti ricevuti				
Pulizia	Funzionalità e comfort	Accoglienza e fruibilità	Temperatura interna	giardino / spazi esterni
3,37	2,94	3,05	3,58	3,37

GRAFICI: VOTI MEDI



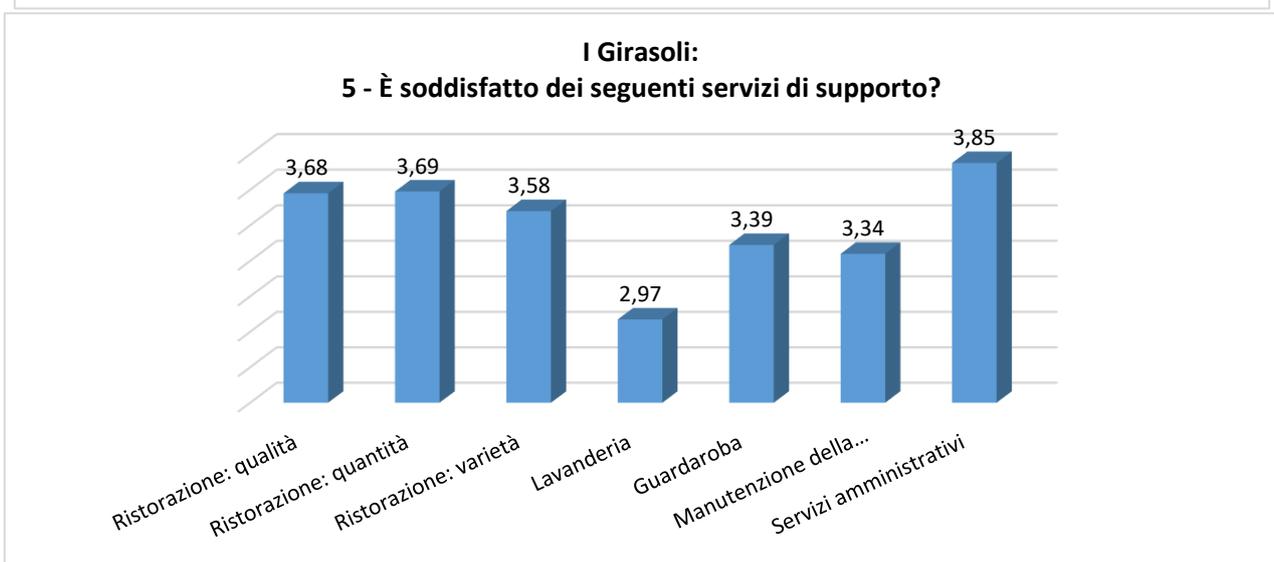
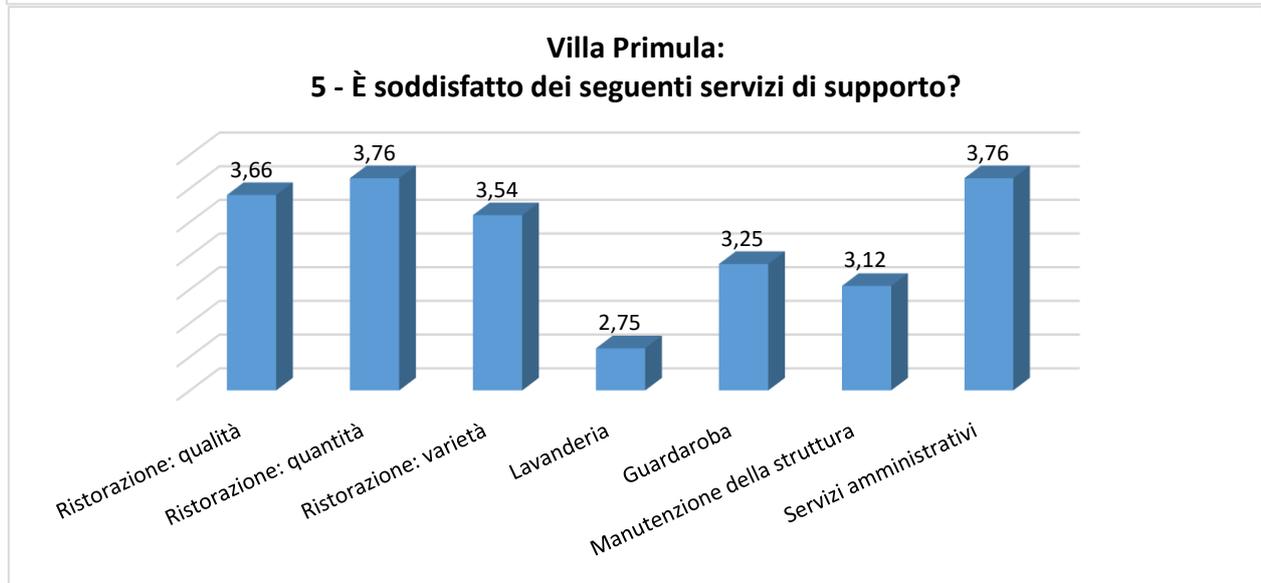
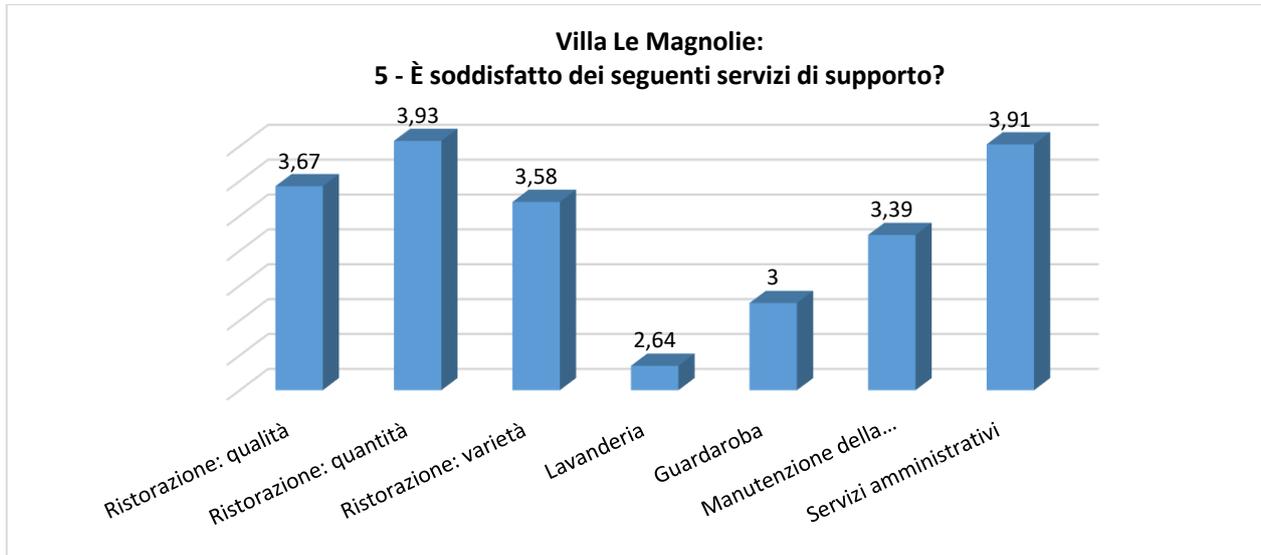


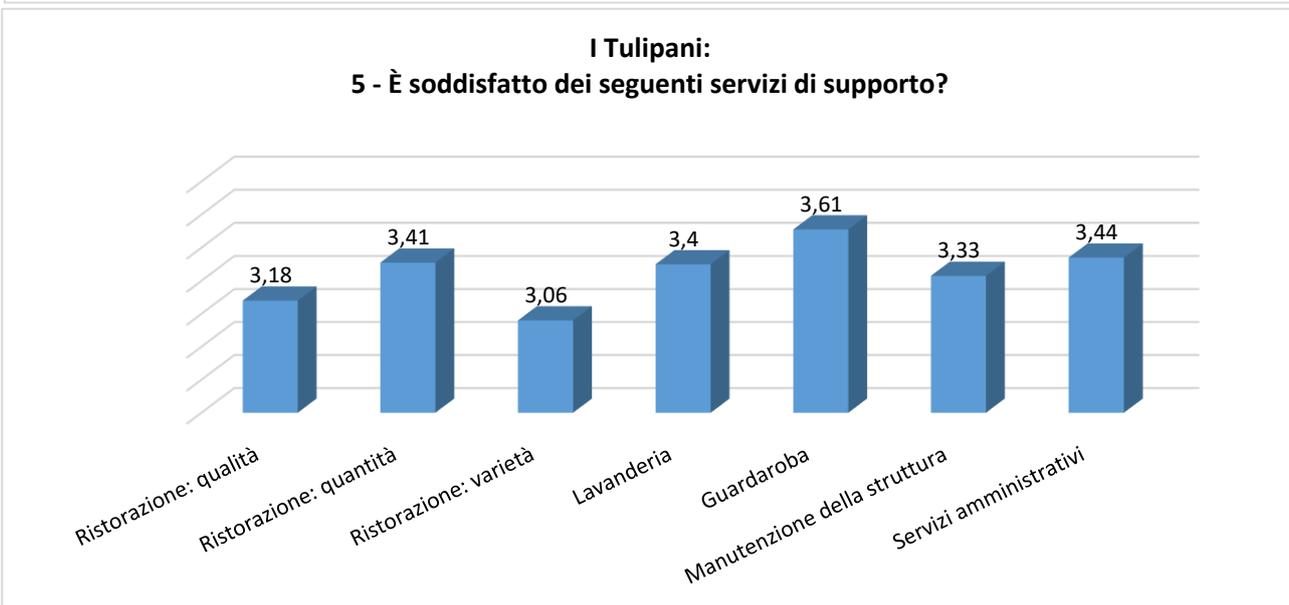
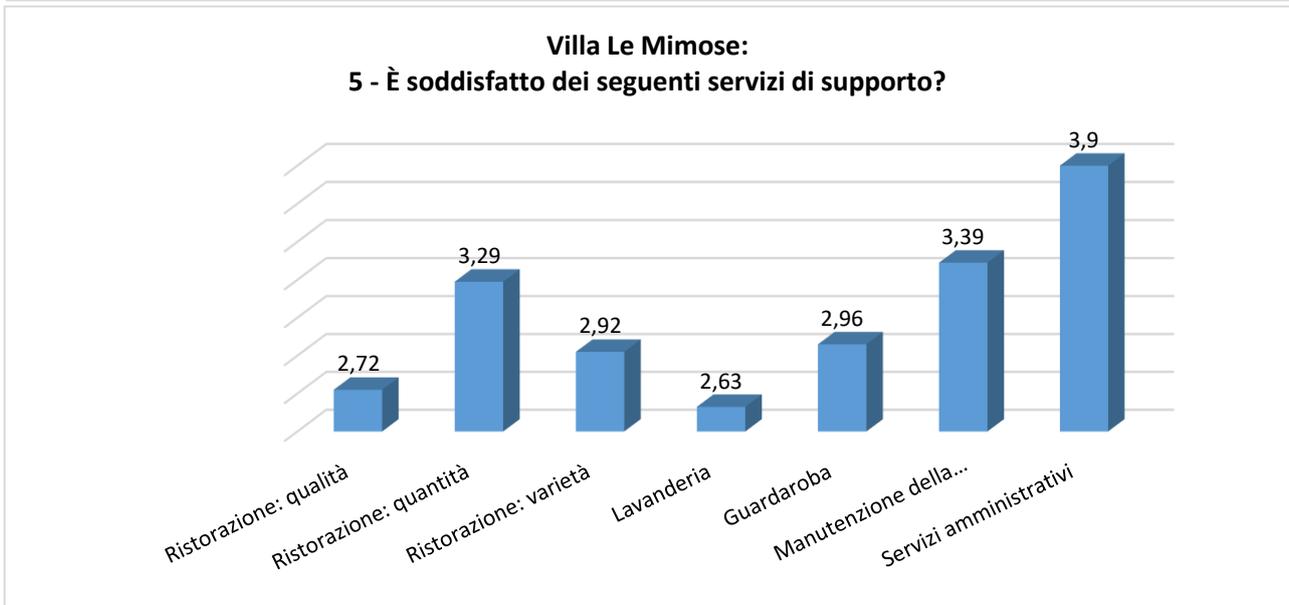
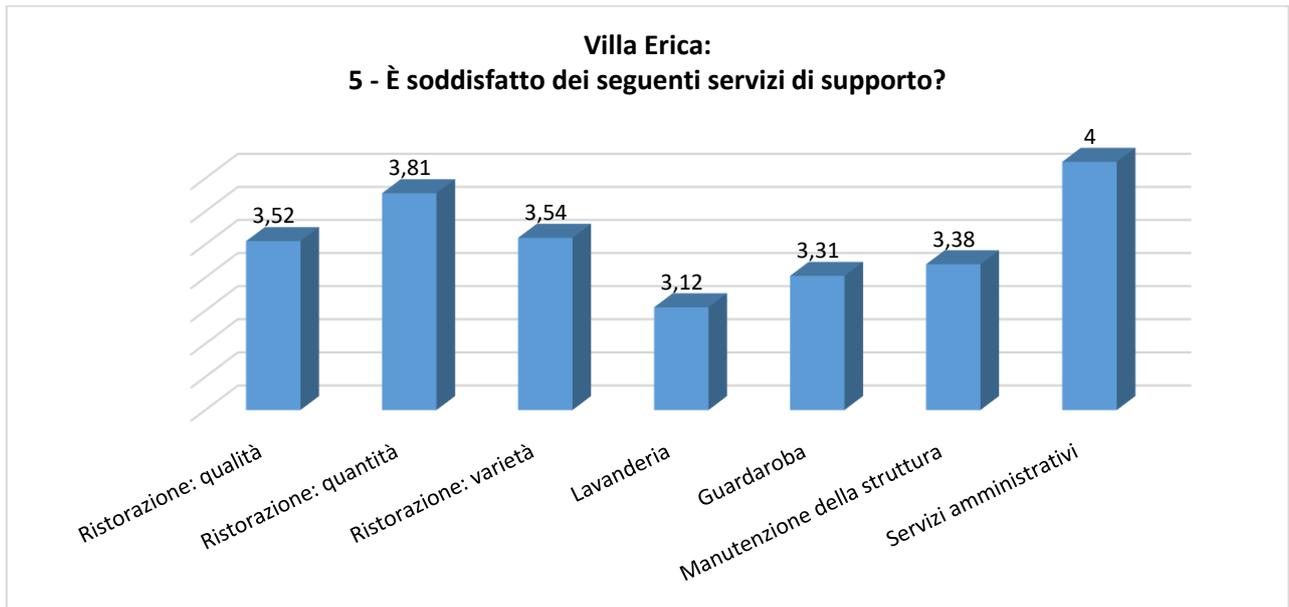


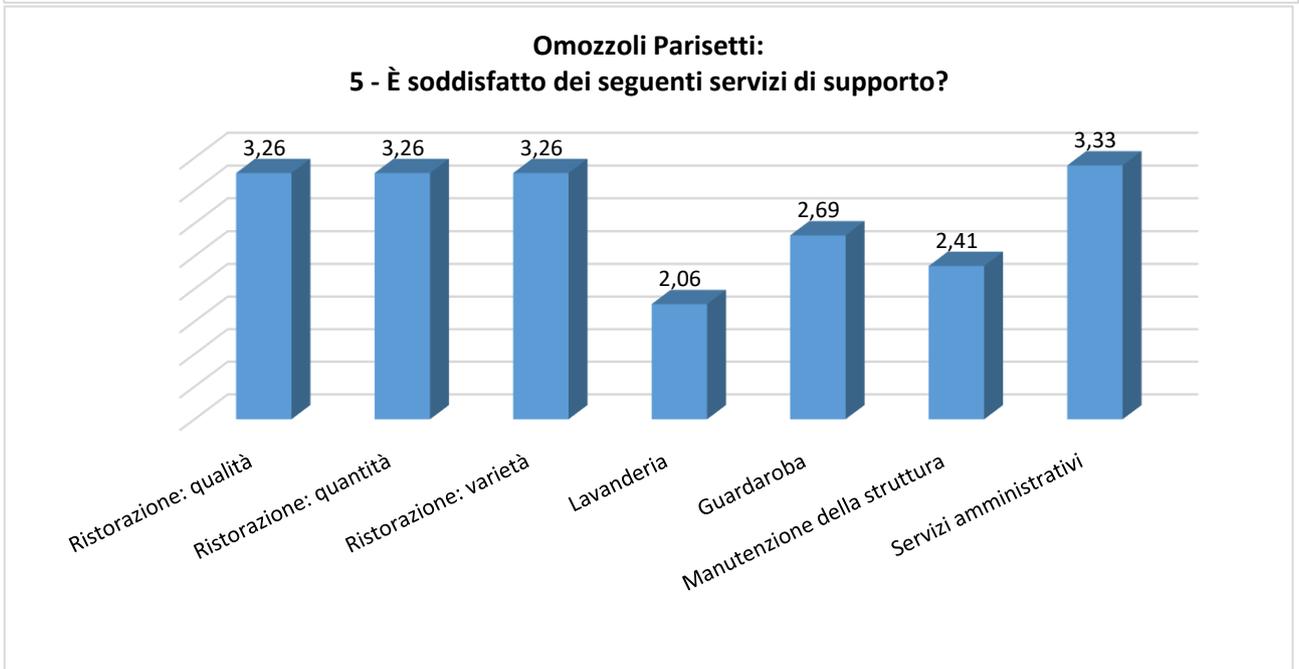
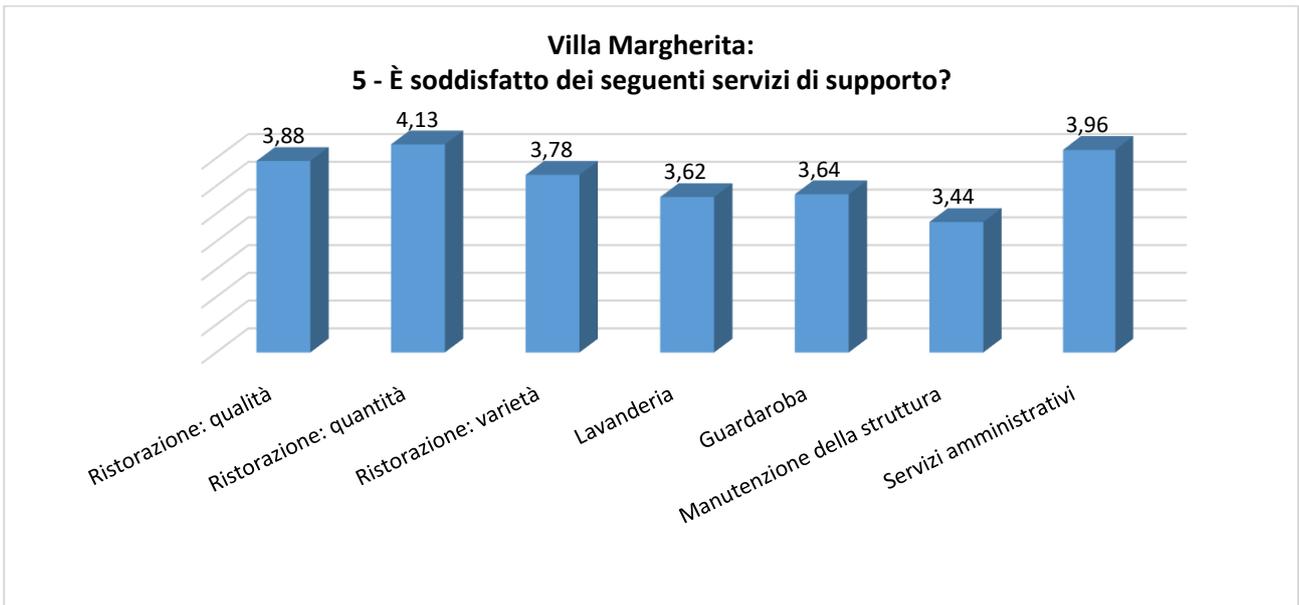
Domanda 5 - È soddisfatto dei seguenti servizi di supporto?
RISULTATI TABELLARI:

VILLA LE MAGNOLIE: Medie dei valori						
Ristorazione: qualità	Ristorazione: quantità	Ristorazione: varietà	Lavanderia	Guardaroba	Manutenzione della struttura	Servizi amministrativi
3,67	3,93	3,58	2,64	3,00	3,39	3,91
VILLA PRIMULE: Medie dei valori						
Ristorazione: qualità	Ristorazione: quantità	Ristorazione: varietà	Lavanderia	Guardaroba	Manutenzione della struttura	Servizi amministrativi
3,66	3,76	3,54	2,75	3,25	3,12	3,76
I GIRASOLI: Medie dei valori						
Ristorazione: qualità	Ristorazione: quantità	Ristorazione: varietà	Lavanderia	Guardaroba	Manutenzione della struttura	Servizi amministrativi
3,68	3,69	3,58	2,97	3,39	3,34	3,85
VILLA ERICA: Medie dei valori						
Ristorazione: qualità	Ristorazione: quantità	Ristorazione: varietà	Lavanderia	Guardaroba	Manutenzione della struttura	Servizi amministrativi
3,52	3,81	3,54	3,12	3,31	3,38	4,00
VILLA LE MIMOSE: Medie dei valori						
Ristorazione: qualità	Ristorazione: quantità	Ristorazione: varietà	Lavanderia	Guardaroba	Manutenzione della struttura	Servizi amministrativi
2,72	3,29	2,92	2,63	2,96	3,39	3,90
I TULIPANI: Medie dei valori						
Ristorazione: qualità	Ristorazione: quantità	Ristorazione: varietà	Lavanderia	Guardaroba	Manutenzione della struttura	Servizi amministrativi
3,18	3,41	3,06	3,40	3,61	3,33	3,44
VILLA MARGHERITA: Medie dei valori						
Ristorazione: qualità	Ristorazione: quantità	Ristorazione: varietà	Lavanderia	Guardaroba	Manutenzione della struttura	Servizi amministrativi
3,88	4,13	3,78	3,62	3,64	3,44	3,96
OMOZZOLI PARISETTI: Medie dei voti						
Ristorazione: qualità	Ristorazione: quantità	Ristorazione: varietà	Lavanderia	Guardaroba	Manutenzione della struttura	Servizi amministrativi
3,26	3,26	3,26	2,06	2,69	2,41	3,33

GRAFICI: VOTI MEDI





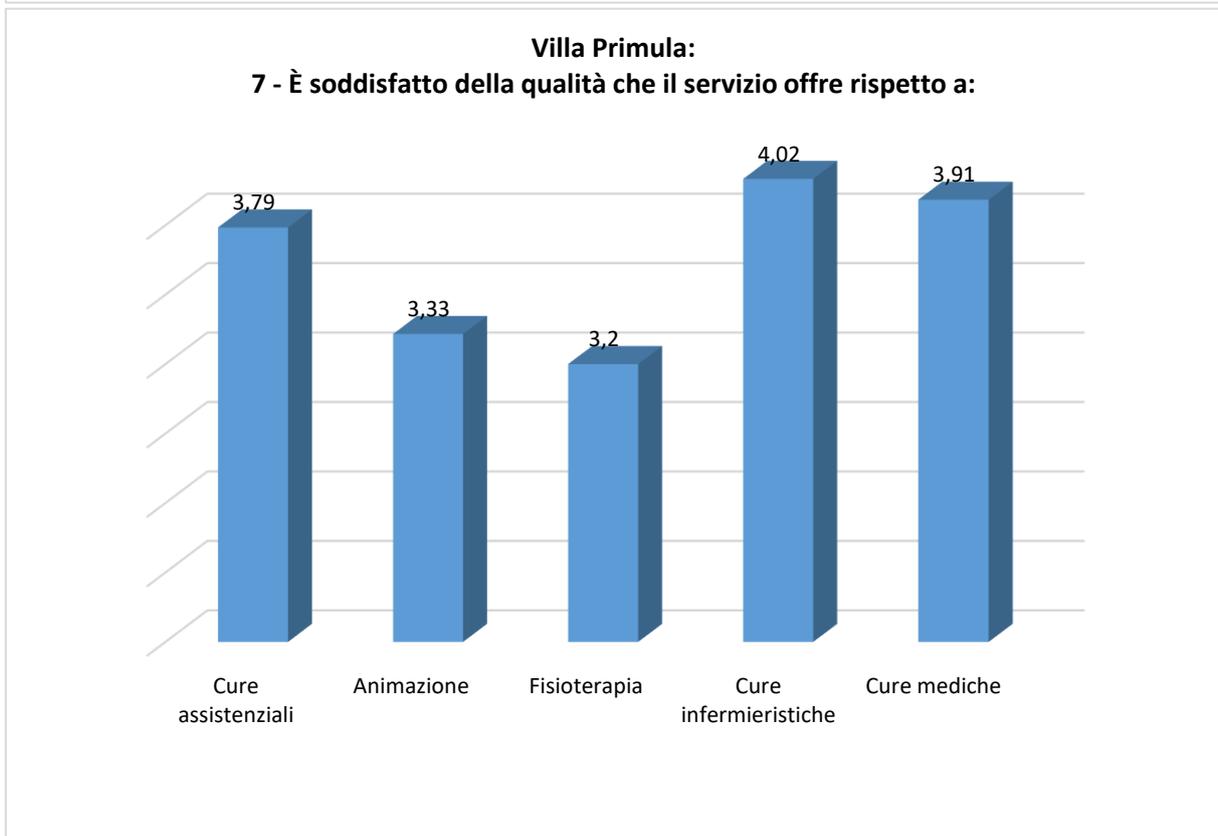
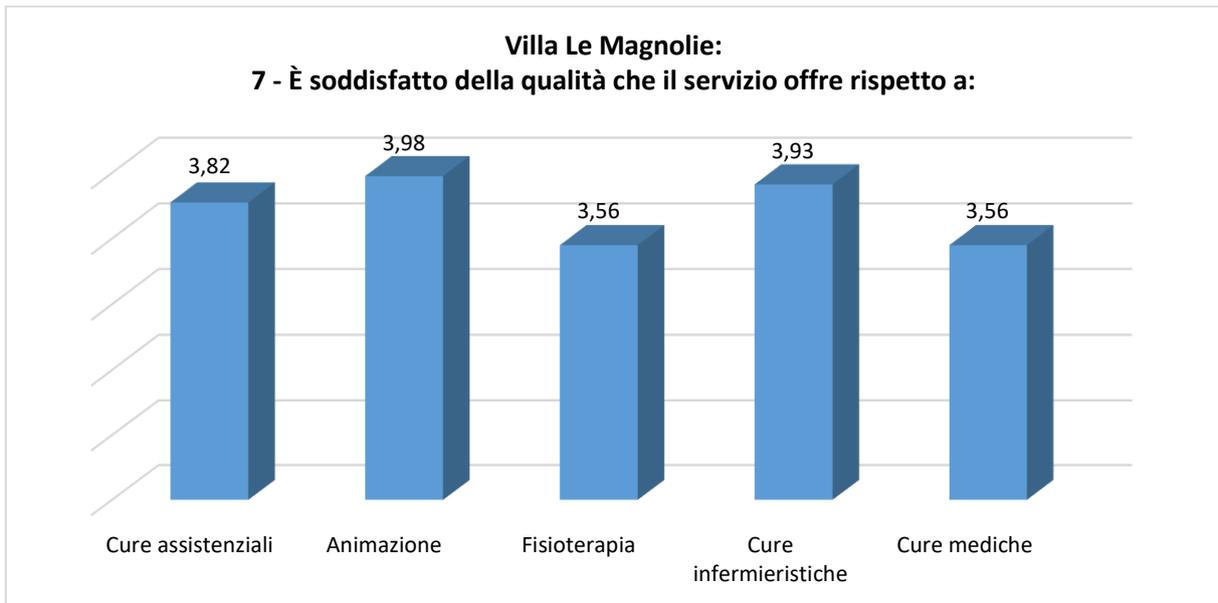


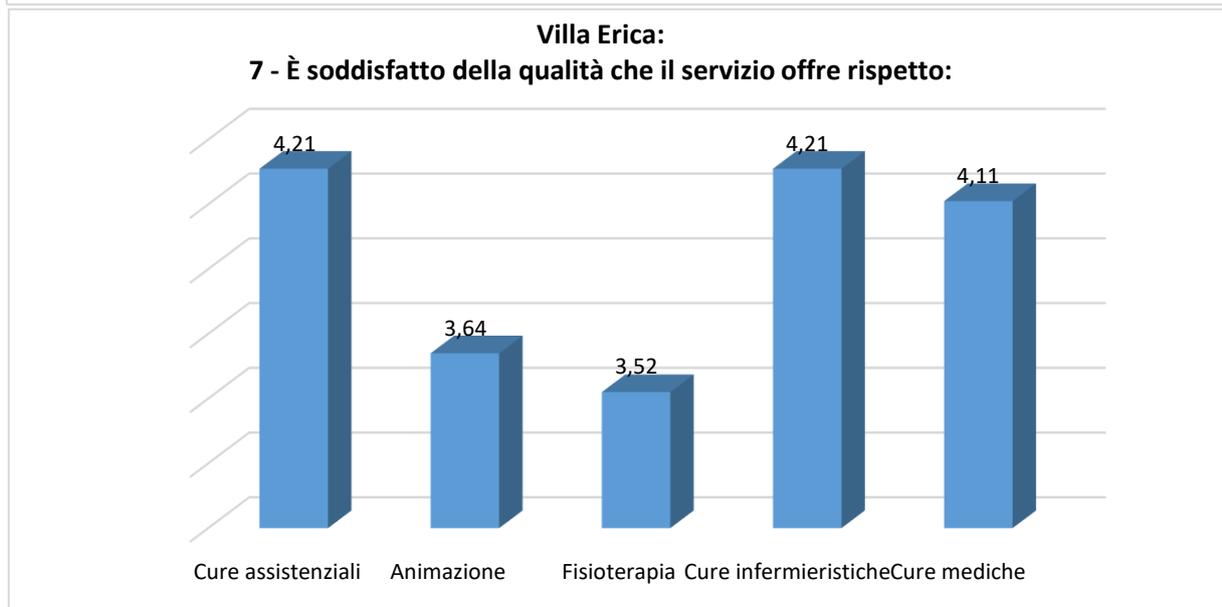
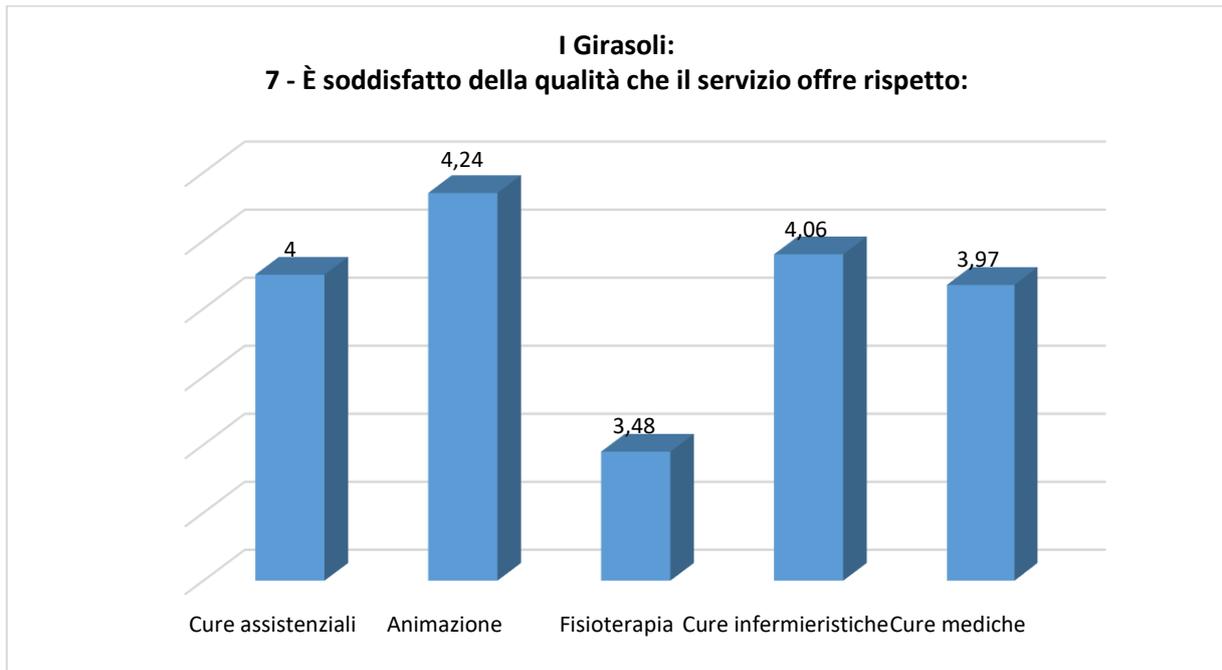
Domanda 7 - È soddisfatto della qualità che il servizio offre riguardo:

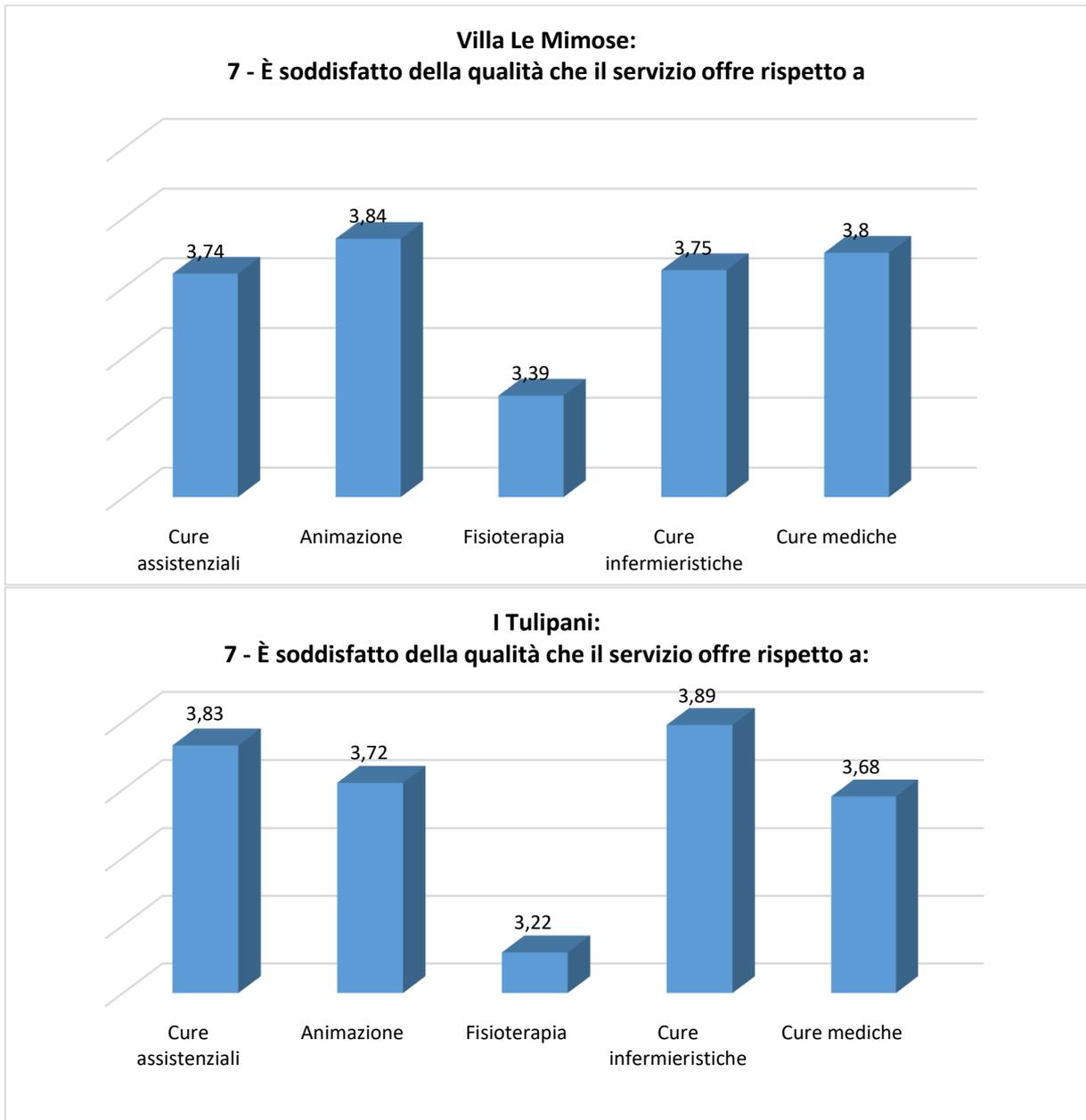
RISULTATI TABELLARI:

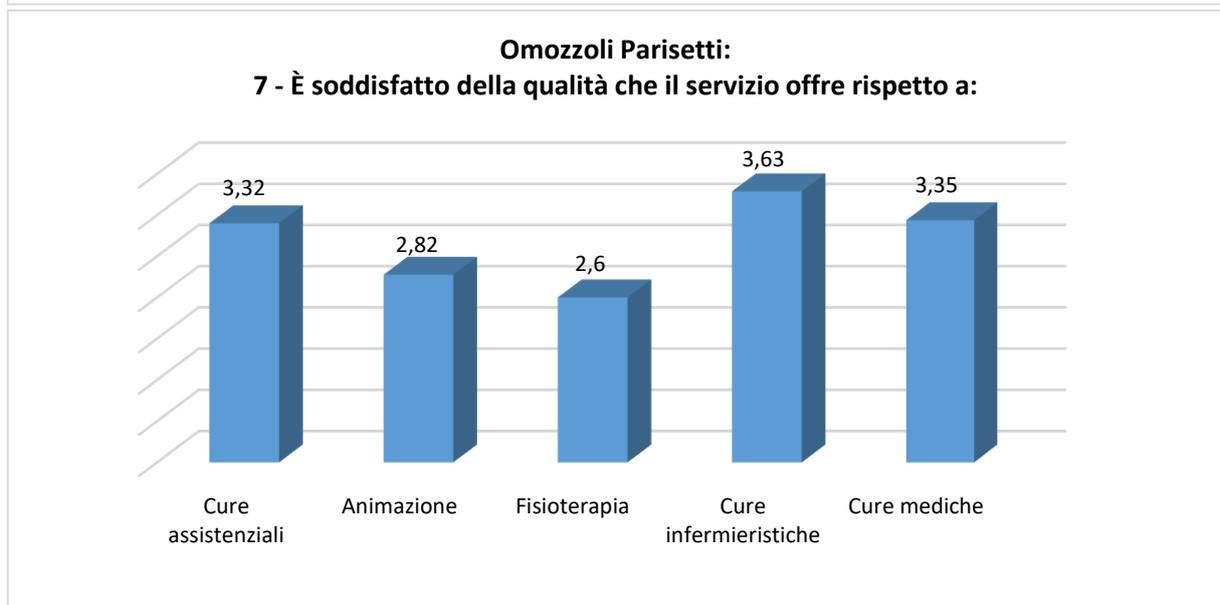
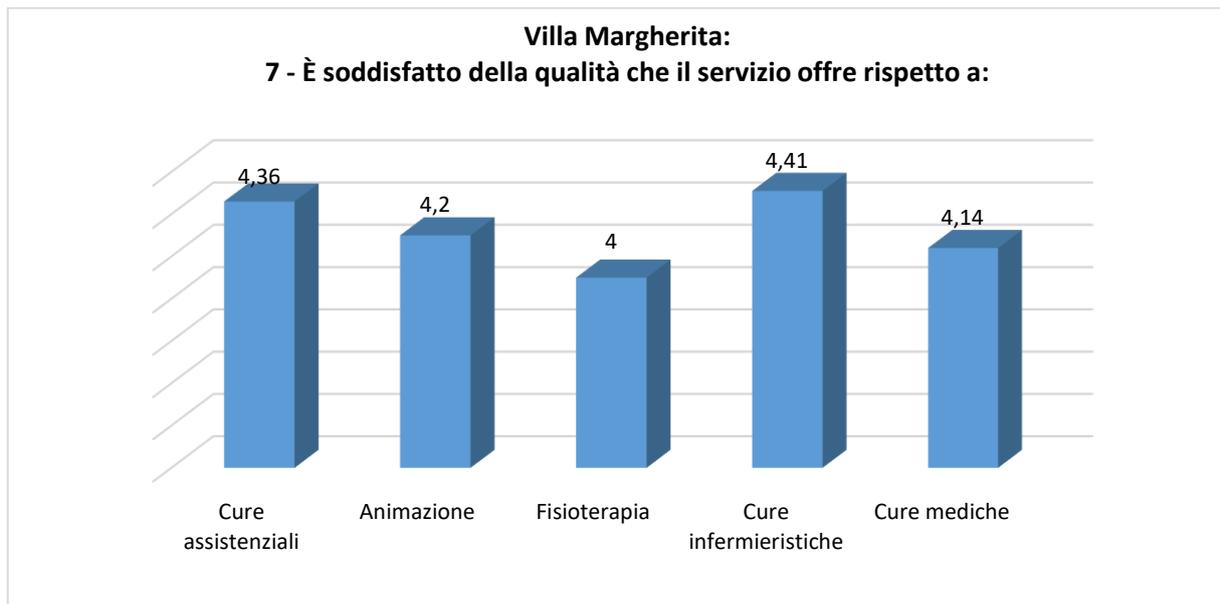
VILLA LE MAGNOLIE: Medie dei valori				
Cure assistenziali	Animazione	Fisioterapia	Cure infermieristiche	Cure mediche
3,82	3,98	3,56	3,93	3,56
VILLA PRIMULA: Medie dei valori				
Cure assistenziali	Animazione	Fisioterapia	Cure infermieristiche	Cure mediche
3,79	3,33	3,20	4,02	3,91
I GIRASOLI: Medie dei valori				
Cure assistenziali	Animazione	Fisioterapia	Cure infermieristiche	Cure mediche
4,00	4,24	3,48	4,06	3,97
VILLA ERICA: Medie dei valori				
Cure assistenziali	Animazione	Fisioterapia	Cure infermieristiche	Cure mediche
4,21	3,64	3,52	4,21	4,11
VILLA LE MIMOSE: Medie dei valori				
Cure assistenziali	Animazione	Fisioterapia	Cure infermieristiche	Cure mediche
3,74	3,84	3,39	3,75	3,80
I TULIPANI: Medie dei valori				
Cure assistenziali	Animazione	Fisioterapia	Cure infermieristiche	Cure mediche
3,83	3,72	3,22	3,89	3,68
VILLA MARGHERITA: Medie dei valori				
Cure assistenziali	Animazione	Fisioterapia	Cure infermieristiche	Cure mediche
4,36	4,20	4,00	4,41	4,14
OMOZZOLI PARISETTI: Medie dei valori				
Cure assistenziali	Animazione	Fisioterapia	Cure infermieristiche	Cure mediche
3,32	2,82	2,60	3,63	3,35

GRAFICI: VOTI MEDI



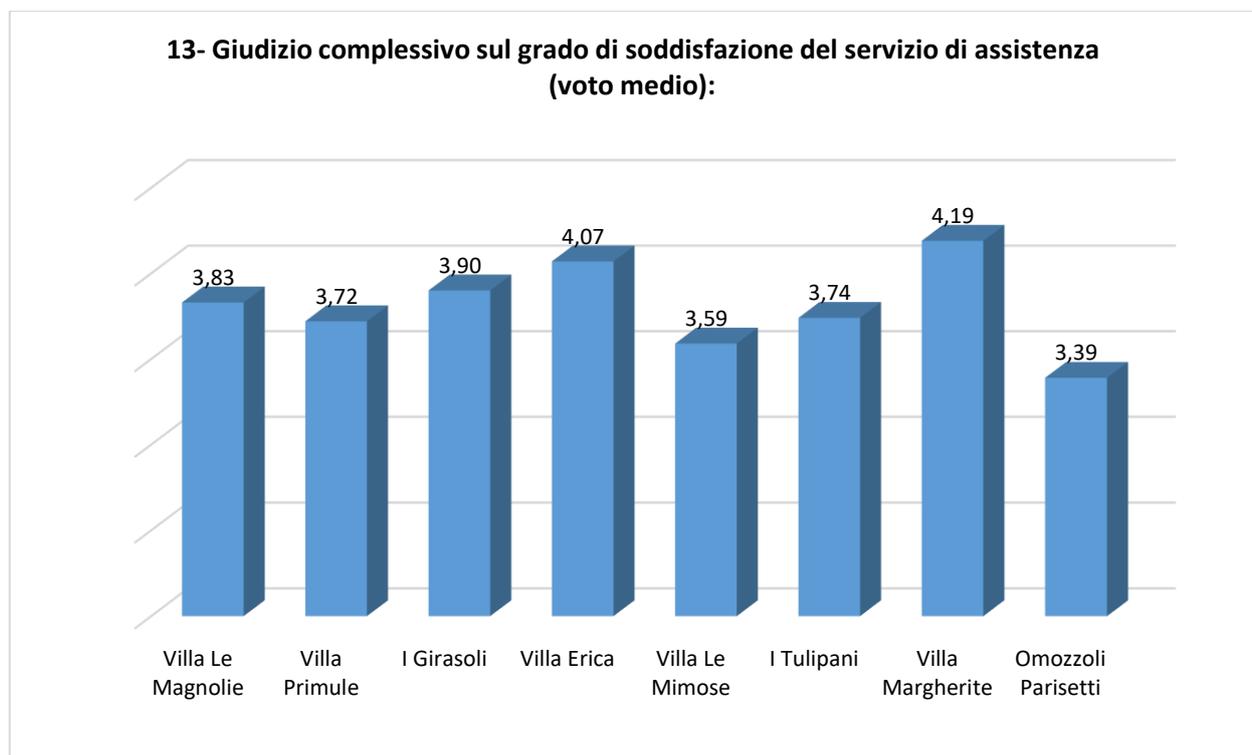






Domanda 13 - Giudizio complessivo di quanto Lei sia soddisfatto di come viene assistito in Struttura il Suo familiare

Confronto tra le residenze							
Villa Le Magnolie	Villa Primule	I Girasoli	Villa Erica	Villa Le Mimose	I Tulipani	Villa Margherite	Omozzoli Parisetti
3,83	3,72	3,90	4,07	3,59	3,74	4,19	3,39



Report centri diurni

Introduzione

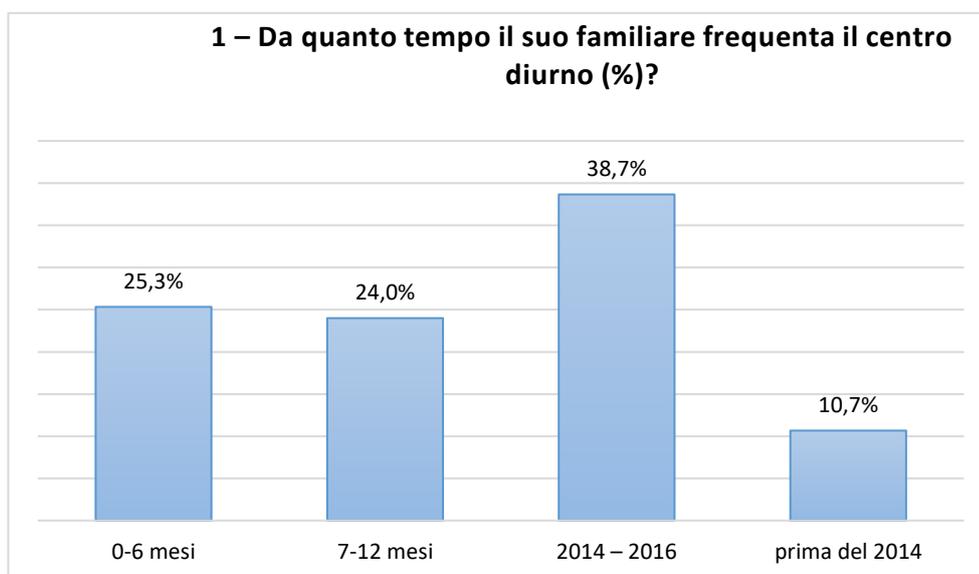
Di seguito sono riportati i dati elaborati dai questionari di gradimento sui servizi semiresidenziali per anziani di ASP REGGIO EMILIA – Città delle Persone.

Sono presentati, per ogni domanda del questionario, identificata con il rispettivo numero, i valori assoluti (v.a.) delle risposte (frequenze), i valori percentuali, il valore che ha ottenuto il maggior numero di risposte (evidenziazione in giallo).

Nelle domande in cui è richiesto di esprimere il gradimento in una scala da 1 (pochissimo soddisfatto) a 5 (moltissimo soddisfatto) sono presentati anche i voti medi.

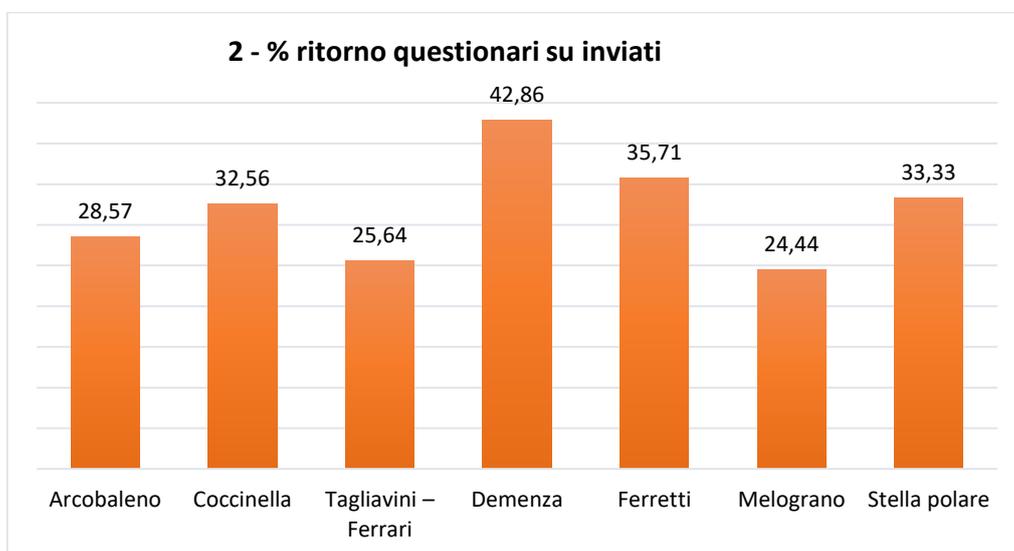
1 – Da quanto tempo il suo familiare frequenta il centro diurno?

	Frequenza assoluta	% sul totale delle risposte
0-6 mesi	19	25,3%
7-12 mesi	18	24,0%
2014 – 2016	29	38,7%
prima del 2014	8	10,7%
Non risponde	1	1,3%
TOTALE:	75	100,0%



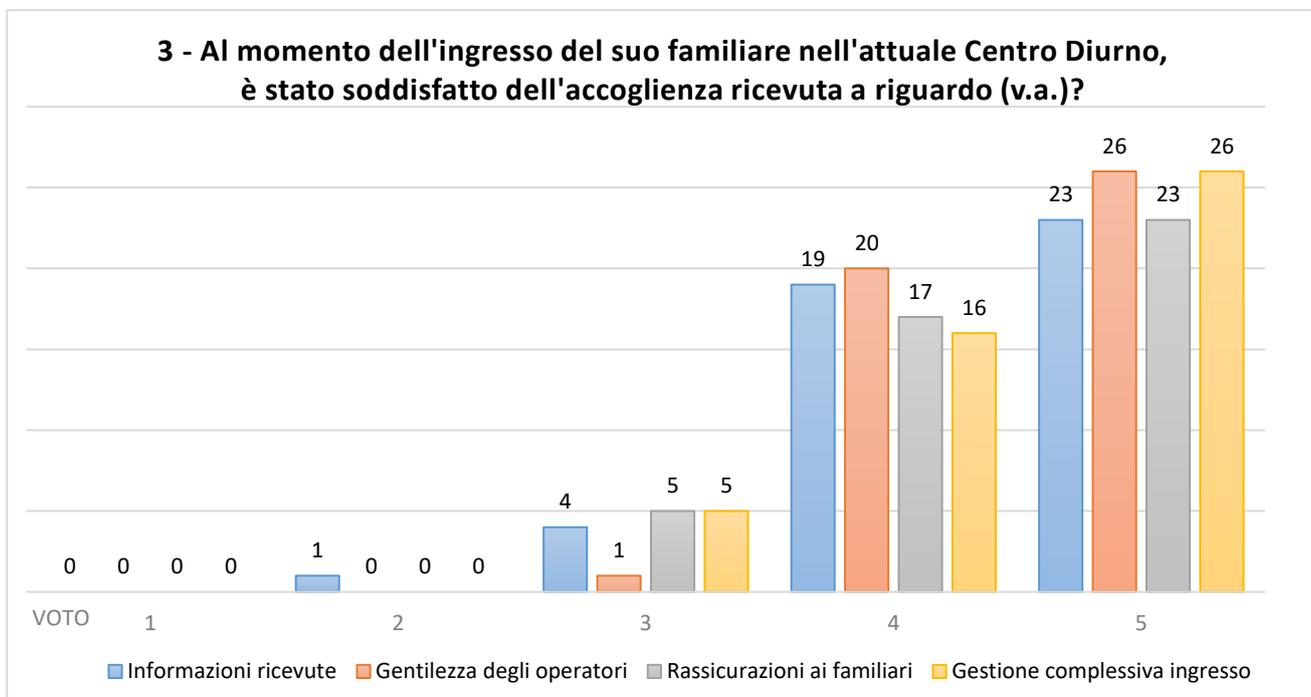
2 – Di quale si tratta?

	Spediti	Rientrati	%
Arcobaleno	21	6	28,57
Coccinella	43	14	32,56
Tagliavini – Ferrari	39	10	25,64
Demenza	14	6	42,86
Ferretti	42	15	35,71
Melograno	45	11	24,44
Stella polare	39	13	33,33
TOTALE:	243	75	30,86

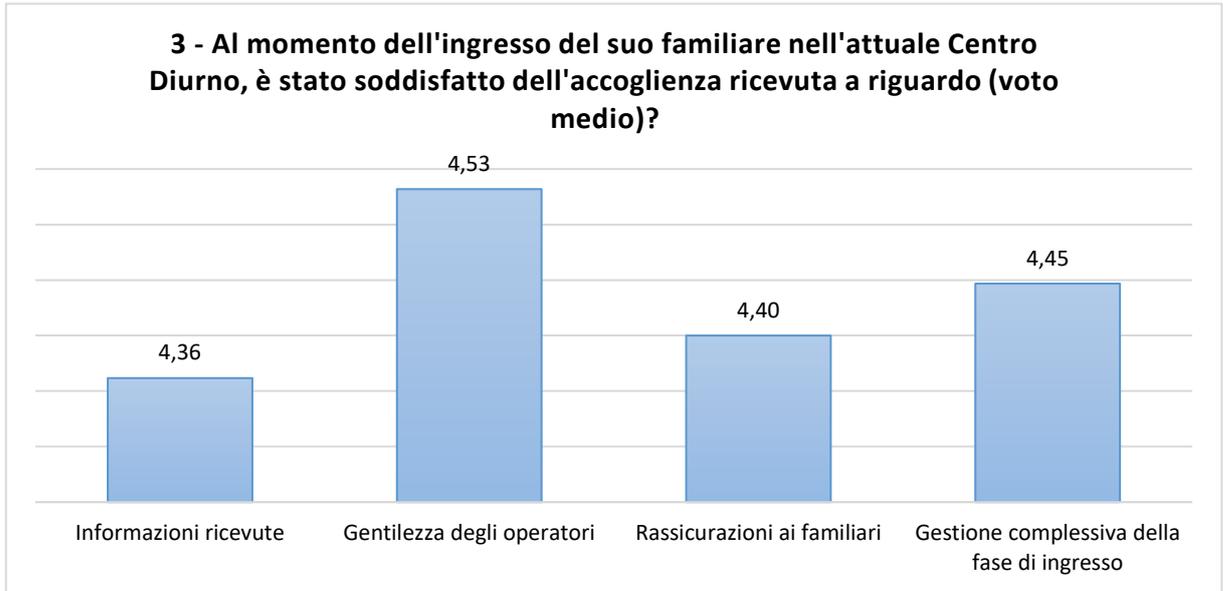

3 - Al momento dell'ingresso del suo familiare nell'attuale Centro Diurno, è stato soddisfatto dell'accoglienza ricevuta a riguardo?

Voto	Informazioni ricevute	Gentilezza degli operatori	Rassicurazioni ai familiari	Gestione complessiva della fase di ingresso
	Frequenza	Frequenza	Frequenza	Frequenza
1	0	0	0	0
2	1	0	0	0
3	4	1	5	5
4	19	20	17	16
5	23	26	23	26
Non risponde	28	28	30	28
TOTALE:	75	75	75	75

Voto	Informazioni ricevute	Gentilezza degli operatori	Rassicurazioni ai familiari	Gestione complessiva della fase di ingresso
Voto	%	%	%	%
1	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
2	1,3%	0,0%	0,0%	0,0%
3	5,3%	1,3%	6,7%	6,7%
4	25,3%	26,7%	22,7%	21,3%
5	30,7%	34,7%	30,7%	34,7%
Non risponde	37,3%	37,3%	40,0%	37,3%
TOTALE:	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%



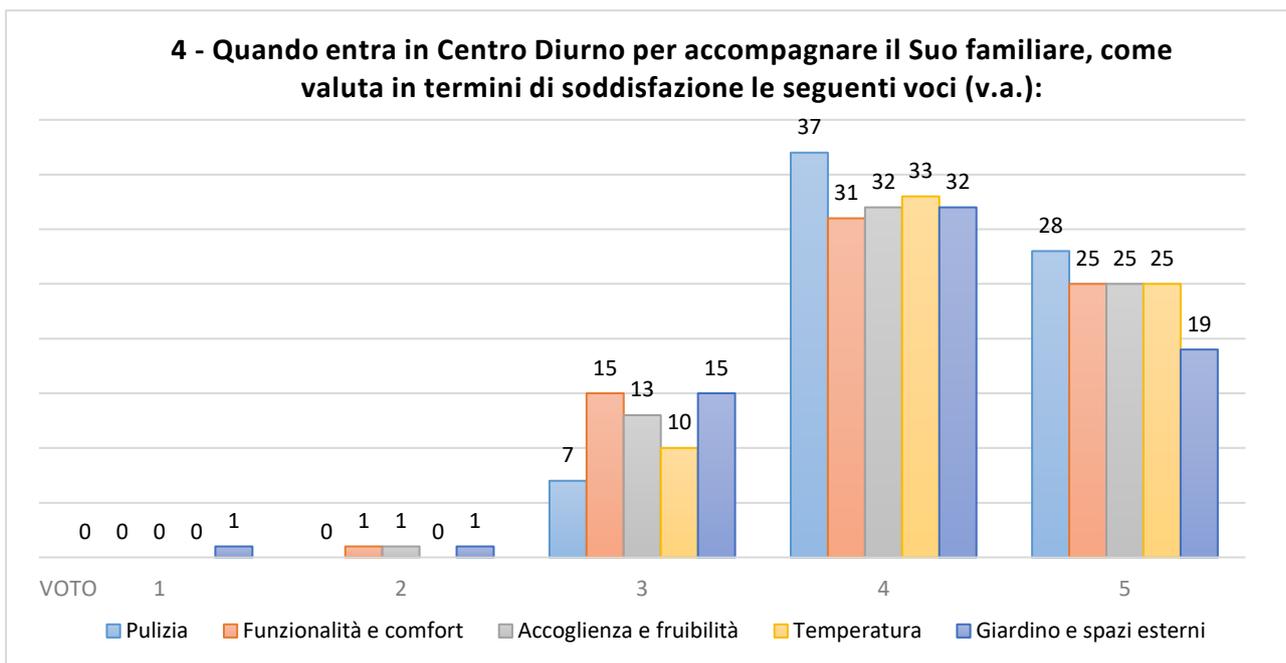
VOTI MEDI			
Domanda 3 - Al momento dell'ingresso del suo familiare nell'attuale Centro Diurno, è stato soddisfatto dell'accoglienza ricevuta a riguardo?			
Informazioni ricevute	Gentilezza degli operatori	Rassicurazioni ai familiari	Gestione complessiva della fase di ingresso
4,36	4,53	4,40	4,45



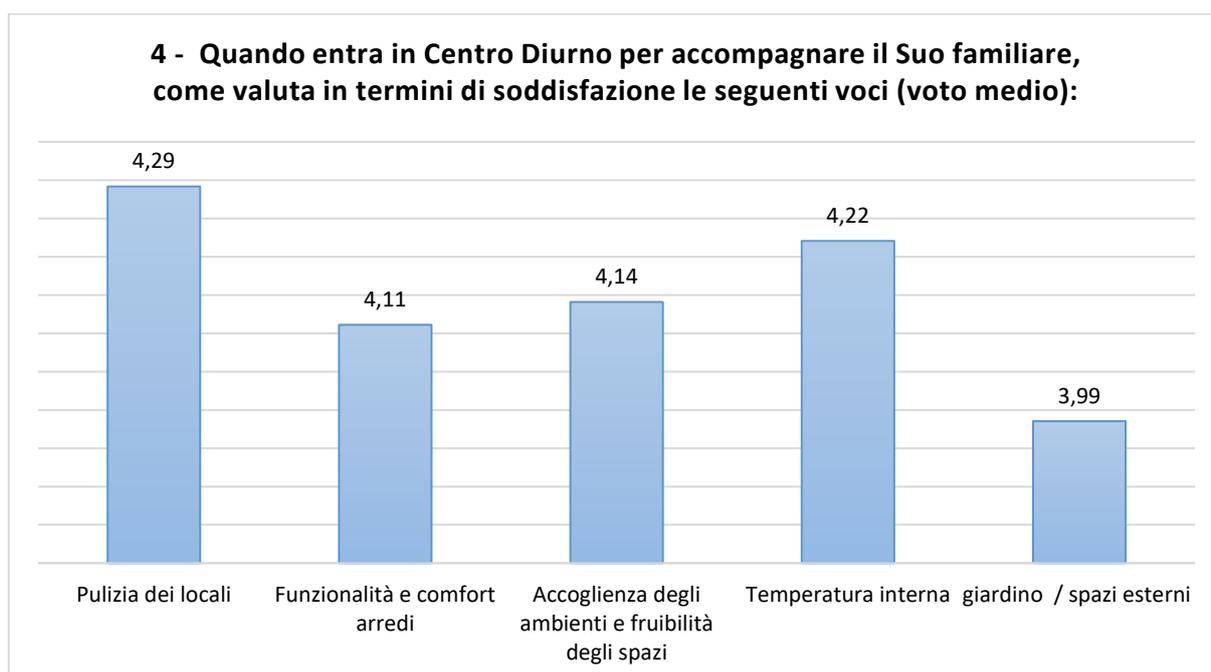
4 - Quando entra in Centro Diurno per accompagnare il Suo familiare, come valuta in termini di soddisfazione le seguenti voci:

Voto	Pulizia dei locali	Funzionalità e comfort arredi	Accoglienza ambienti e fruibilità degli spazi	Temperatura interna	giardino / spazi esterni
	Frequenza	Frequenza	Frequenza	Frequenza	Frequenza
1	0	0	0	0	1
2	0	1	1	0	1
3	7	15	13	10	15
4	37	31	32	33	32
5	28	25	25	25	19
Non so	1	1	1	2	4
Non risponde	2	2	3	5	3
TOTALE:	75	75	75	75	75

Voto	Pulizia dei locali	Funzionalità e comfort arredi	Accoglienza ambienti e fruibilità degli spazi	Temperatura interna	giardino / spazi esterni
	%	%	%	%	%
1	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,3%
2	0,0%	1,3%	1,3%	0,0%	1,3%
3	9,3%	20,0%	17,3%	13,3%	20,0%
4	49,3%	41,3%	42,7%	44,0%	42,7%
5	37,3%	33,3%	33,3%	33,3%	25,3%
Non so	1,3%	1,3%	1,3%	2,7%	5,3%
Non risponde	2,7%	2,7%	4,0%	6,7%	4,0%
TOTALE:	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%



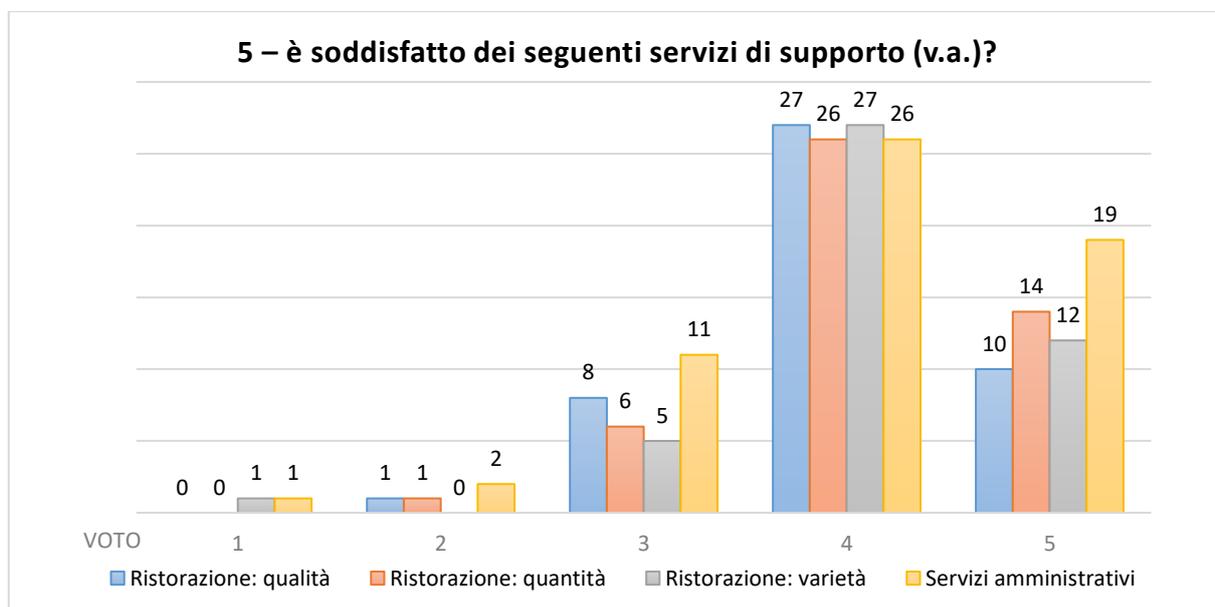
VOTI MEDI				
Domanda 4 - Quando entra in Centro Diurno per accompagnare il Suo familiare, come valuta in termini di soddisfazione le seguenti voci:				
Pulizia dei locali	Funzionalità e comfort arredi	Accoglienza ambienti e fruibilità degli spazi	Temperatura interna	giardino / spazi esterni
4,29	4,11	4,14	4,22	3,99



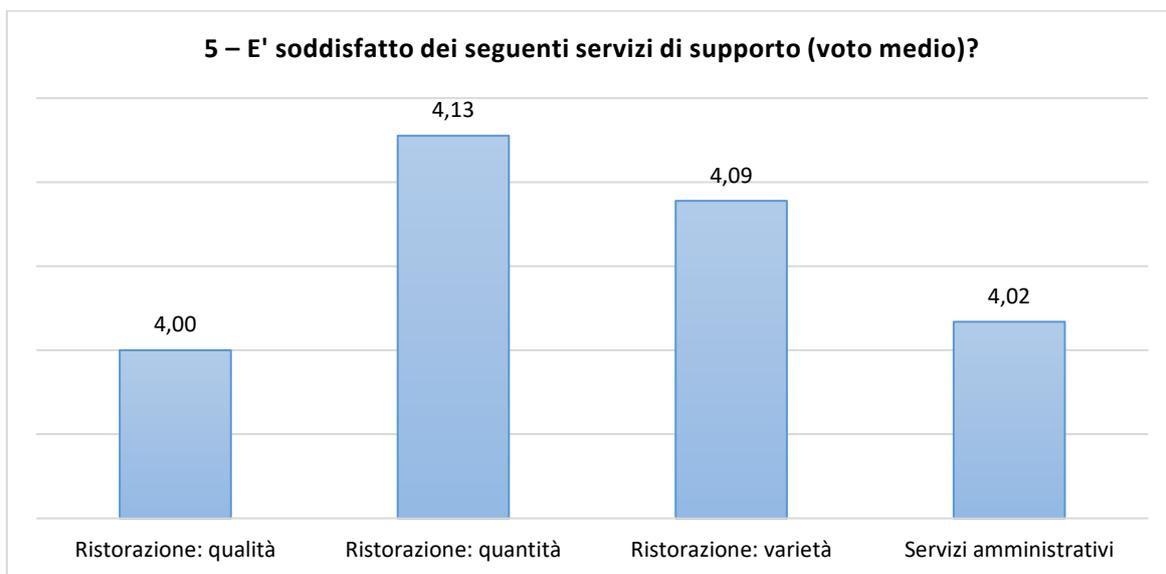
5 – È soddisfatto dei seguenti servizi di supporto?

Voto	Ristorazione: qualità	Ristorazione: quantità	Ristorazione: varietà	Servizi amministrativi
	Frequenza	Frequenza	Frequenza	Frequenza
1	0	0	1	1
2	1	1	0	2
3	8	6	5	11
4	27	26	27	26
5	10	14	12	19
Non so	14	13	14	6
Non risponde	15	15	16	10
TOTALE:	75	75	75	75

Voto	Ristorazione: qualità	Ristorazione: quantità	Ristorazione: varietà	Servizi amministrativi
	%	%	%	%
1	0,0%	0,0%	1,3%	1,3%
2	1,3%	1,3%	0,0%	2,7%
3	10,7%	8,0%	6,7%	14,7%
4	36,0%	34,7%	36,0%	34,7%
5	13,3%	18,7%	16,0%	25,3%
Non so	18,7%	17,3%	18,7%	8,0%
Non risponde	20,0%	20,0%	21,3%	13,3%
TOTALE:	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%



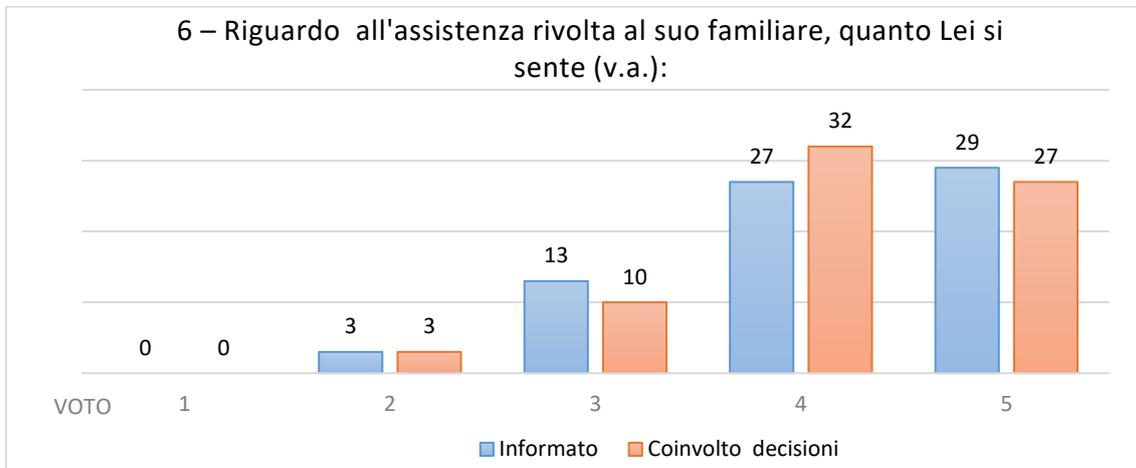
VOTI MEDI			
Domanda 5 – E' soddisfatto dei seguenti servizi di supporto?			
Ristorazione: qualità	Ristorazione: quantità	Ristorazione: varietà	Servizi amministrativi
4,00	4,13	4,09	4,02



6 – Riguardo all'assistenza rivolta al suo familiare, quanto Lei si sente:

Voto	Informato	Coinvolto nelle decisioni sul suo caro
	Frequenza	Frequenza
1	0	0
2	3	3
3	13	10
4	27	32
5	29	27
Non so	1	2
Non risponde	2	1
Totale	75	75

Voto	Informato	Coinvolto nelle decisioni sul suo caro
	%	%
1	0%	0%
2	4%	4%
3	17%	13%
4	36%	43%
5	39%	36%
Non so	1%	3%
Non risponde	3%	1%
Totale	100%	100%



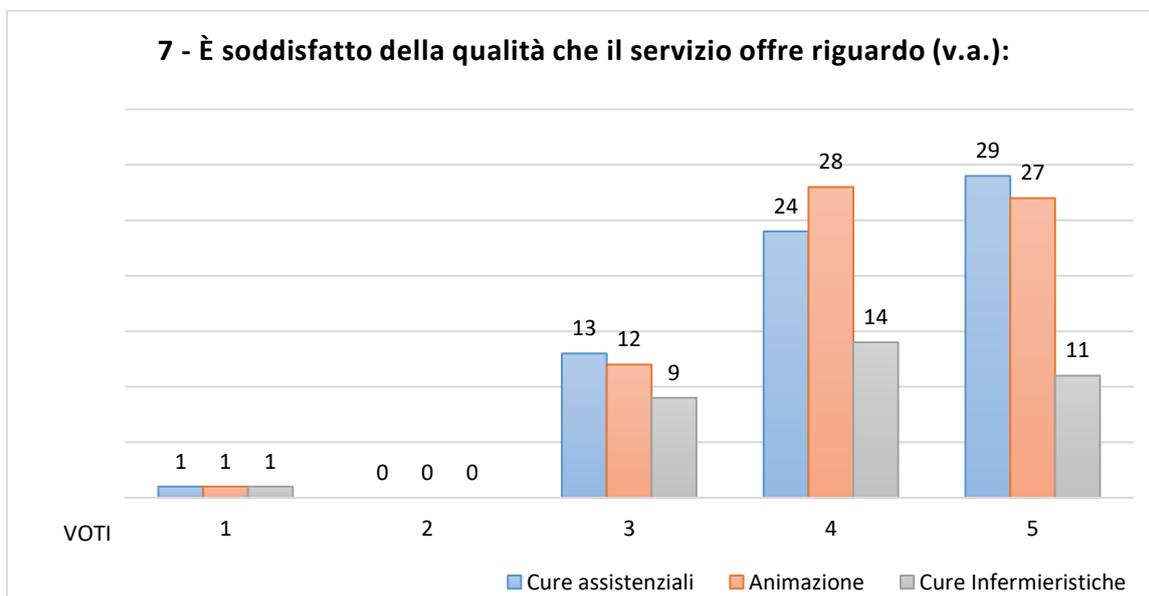
VOTI MEDI	
Domanda 6 – Riguardo all'assistenza rivolta al suo familiare, quanto Lei si sente:	
Informato	Coinvolto
4,14	4,15



7 - È soddisfatto della qualità che il servizio offre riguardo:

Voto	Cure assistenziali	Animazione	Cure infermieristiche
	Frequenza	Frequenza	Frequenza
1	1	1	1
2	0	0	0
3	13	12	9
4	24	28	14
5	29	27	11
Non so	2	6	4
Non risponde	6	1	36
TOTALE:	75	75	75

Voto	Cure assistenziali	Animazione	Cure infermieristiche
	%	%	%
1	1,3%	1,3%	1,3%
2	0,0%	0,0%	0,0%
3	17,3%	16,0%	12,0%
4	32,0%	37,3%	18,7%
5	38,7%	36,0%	14,7%
Non so	2,7%	8,0%	5,3%
Non risponde	8,0%	1,3%	48,0%
TOTALE:	100,0%	100,0%	100,0%



VOTI MEDI		
Domanda 7 - È soddisfatto della qualità che il servizio offre riguardo:		
Cure assistenziali	Animazione	Cure infermieristiche
4,19	4,18	3,97



8 - È soddisfatto di come è organizzata la giornata nel Centro Diurno in termini di orari?

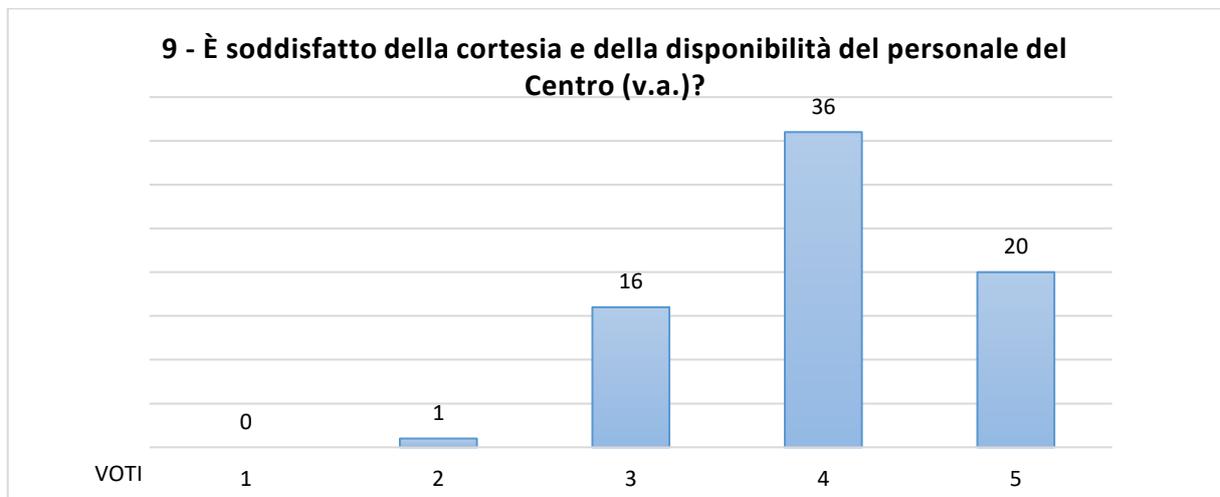
Voto	Frequenza	%
1	0	0,0%
2	1	1,3%
3	16	21,3%
4	36	48,0%
5	20	26,7%
Non so	1	1,3%
Non risponde	1	1,3%
TOTALE:	75	100,0%



VOTO MEDIO
Domanda 8 - È soddisfatto di come è organizzata la giornata nel Centro Diurno in termini di orari?
4,03

9 - È soddisfatto della cortesia e della disponibilità del personale del Centro?

Voto	Frequenza	%
1	0	0,0%
2	1	1,3%
3	16	21,3%
4	36	48,0%
5	20	26,7%
Non so	1	1,3%
Non risponde	1	1,3%
TOTALE:	75	100,0%



VOTO MEDIO
Domanda 9 - È soddisfatto della cortesia e della disponibilità del personale del Centro?
4,52

10 - Qual è la cosa che apprezza di più e quella che apprezza di meno in questo Centro Diurno?

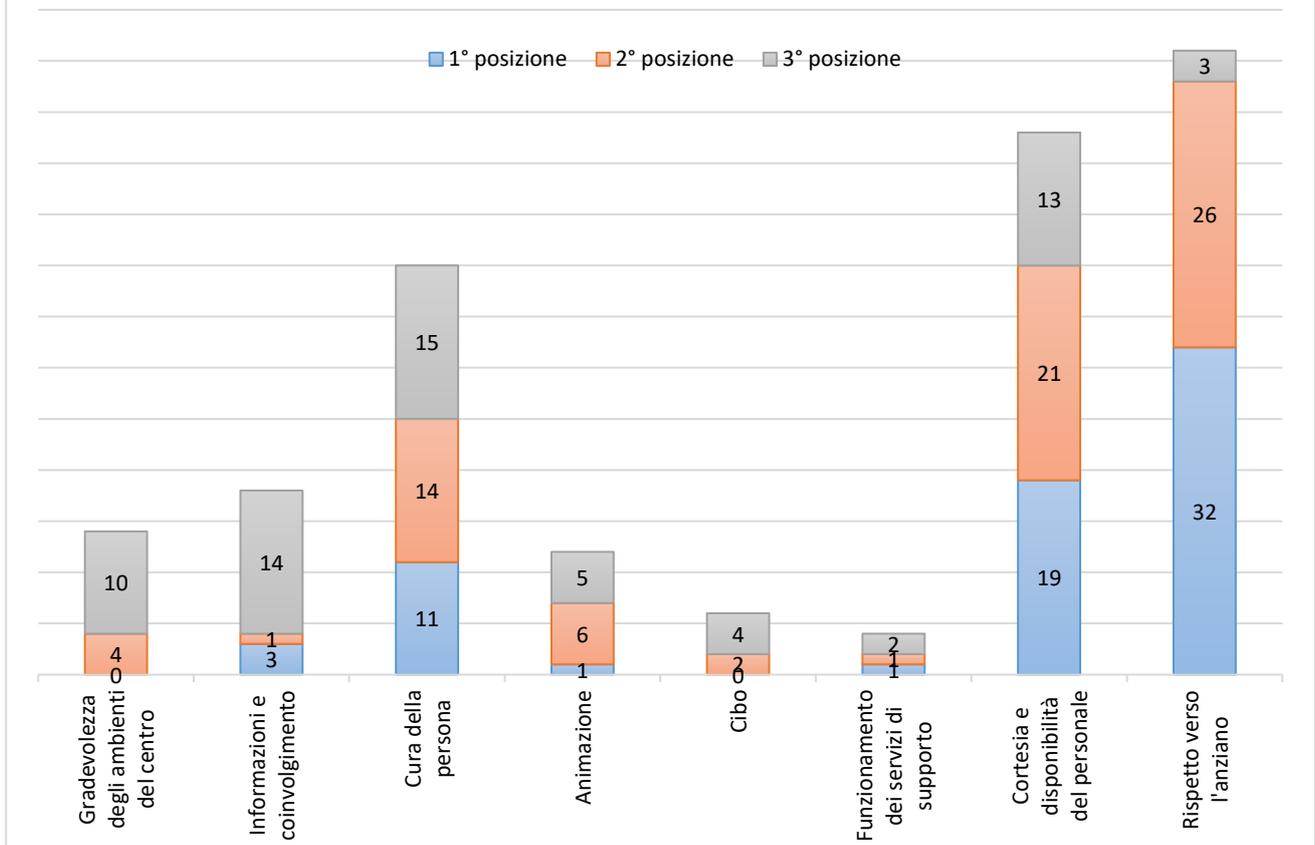
	Frequenza	%
Risposte:	47	62,7%
Mancanti:	28	37,3%
Totale:	75	100,0%

11 - Per la permanenza nel Centro Diurno tutti gli aspetti trattati concorrono al benessere degli anziani. Ma Le chiediamo di indicare, tra quelli sotto indicati, quali sono i tre più importanti:

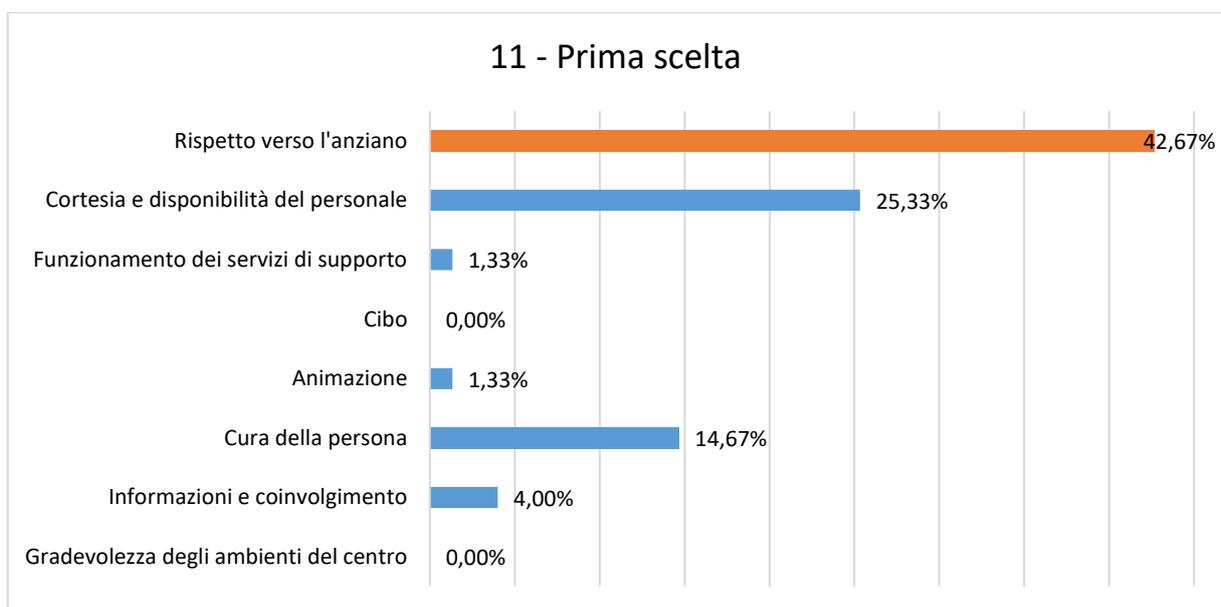
	Gradevolezza degli ambienti del centro	Informazioni e coinvolgimento	Cura della persona	Animazione	Cibo	Funzionamento dei servizi di supporto	Cortesia e disponibilità del personale	Rispetto verso l'anziano
1° scelta	0	3	11	1	0	1	19	32
2° scelta	4	1	14	6	2	1	21	26
3° scelta	10	14	15	5	4	2	13	3
Mancanti	61	57	35	63	69	71	22	14
Totale:	75	75	75	75	75	75	75	75

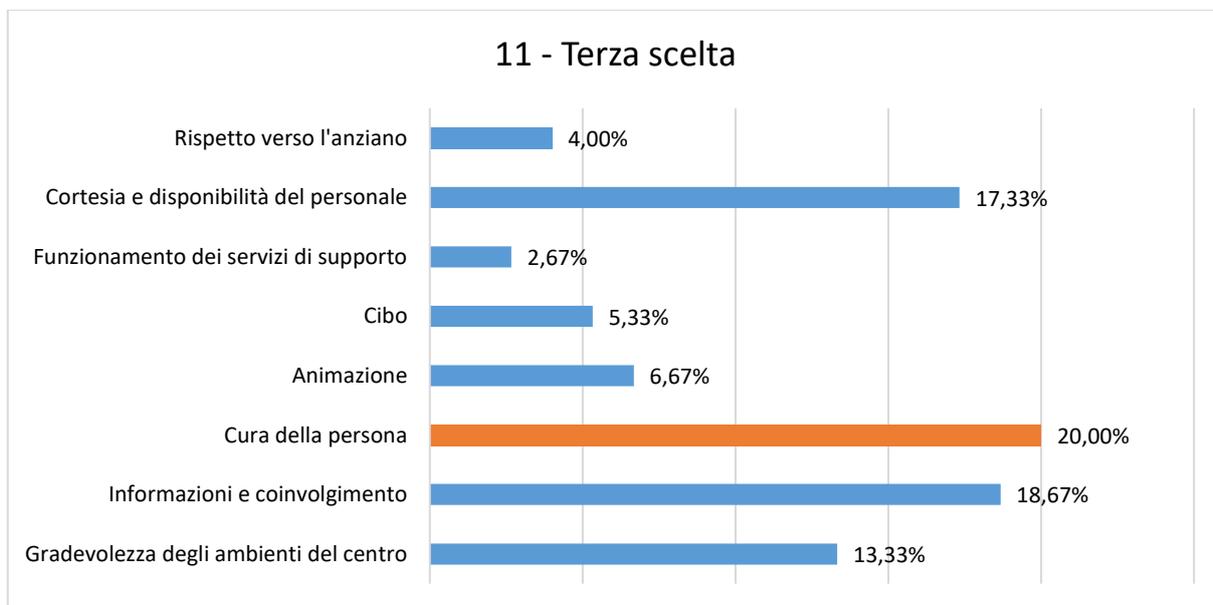
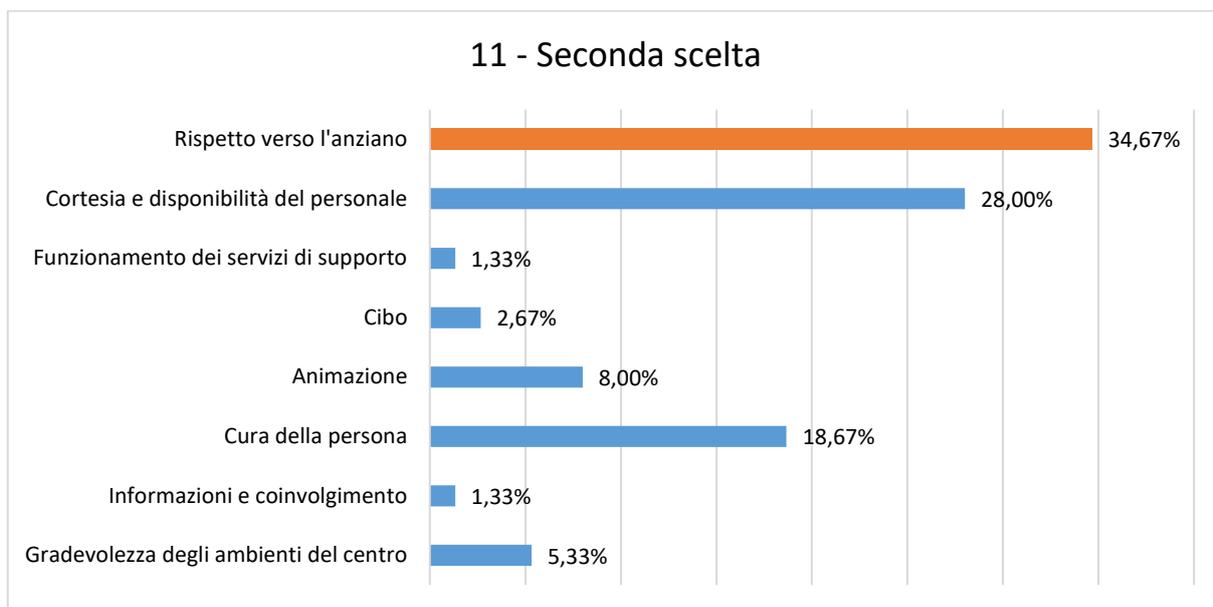
	Gradevolezza degli ambienti del centro	Informazioni e coinvolgimento	Cura della persona	Animazione	Cibo	Funzionamento dei servizi di supporto	Cortesia e disponibilità del personale	Rispetto verso l'anziano
1° scelta	0,00%	4,00%	14,67%	1,33%	0,00%	1,33%	25,33%	42,67%
2° scelta	5,33%	1,33%	18,67%	8,00%	2,67%	1,33%	28,00%	34,67%
3° scelta	13,33%	18,67%	20,00%	6,67%	5,33%	2,67%	17,33%	4,00%
Mancanti	81,33%	76,00%	46,67%	84,00%	92,00%	94,67%	29,33%	18,67%
Totale:	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

**11 - Tutti gli aspetti trattati concorrono al benessere degli anziani.
Ma Le chiediamo di indicare, tra quelli sotto indicati, quali sono i tre più importanti (v.a.):**



11 - Prima scelta

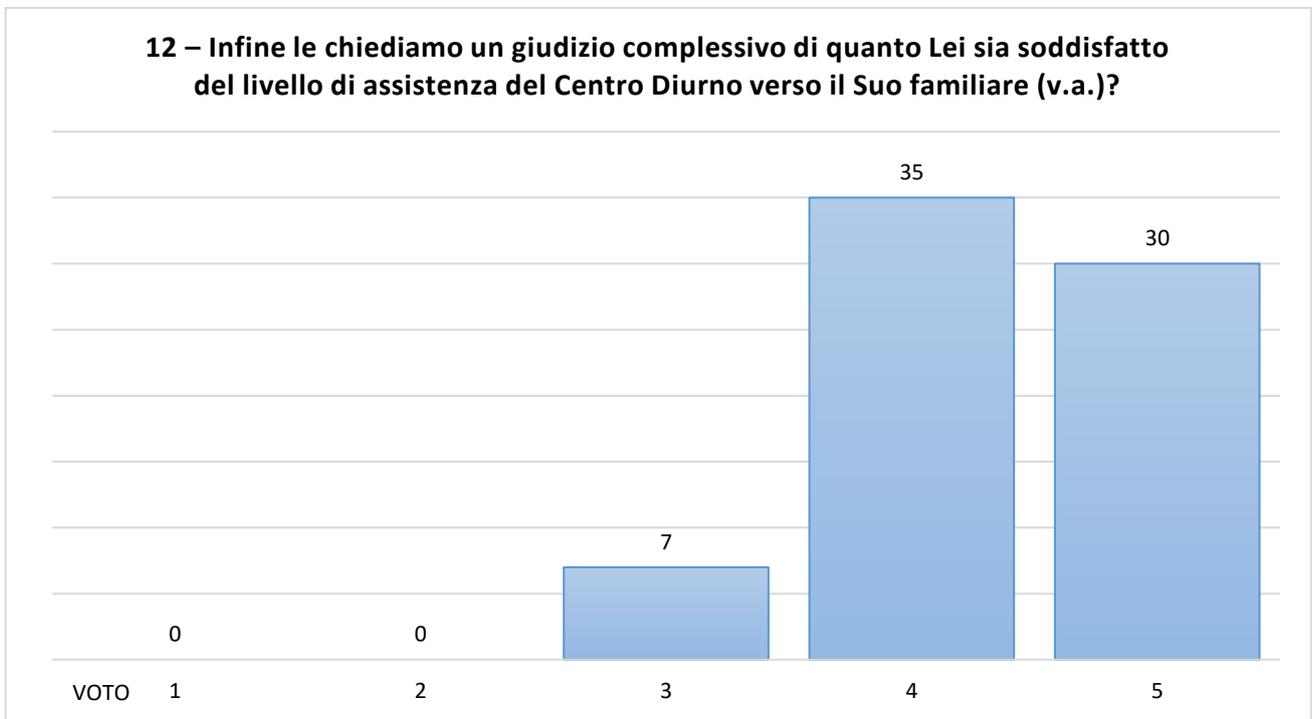




VOTI MEDI							
Domanda 11 - Per la permanenza nel Centro Diurno tutti gli aspetti trattati concorrono al benessere degli anziani. Ma Le chiediamo di indicare, tra quelli sotto indicati, quali sono i tre più importanti:							
Gradevolezza ambienti del centro	Informazioni e coinvolgimento	Cura della persona	Animazione	Cibo	Funzionamento dei servizi di supporto	Cortesia e disponibilità del personale	Rispetto verso l'anziano
1,29	1,39	1,90	1,67	1,33	1,75	2,11	2,48

12 – Infine le chiediamo un giudizio complessivo di quanto Lei sia soddisfatto del livello di assistenza del Centro Diurno verso il Suo familiare?

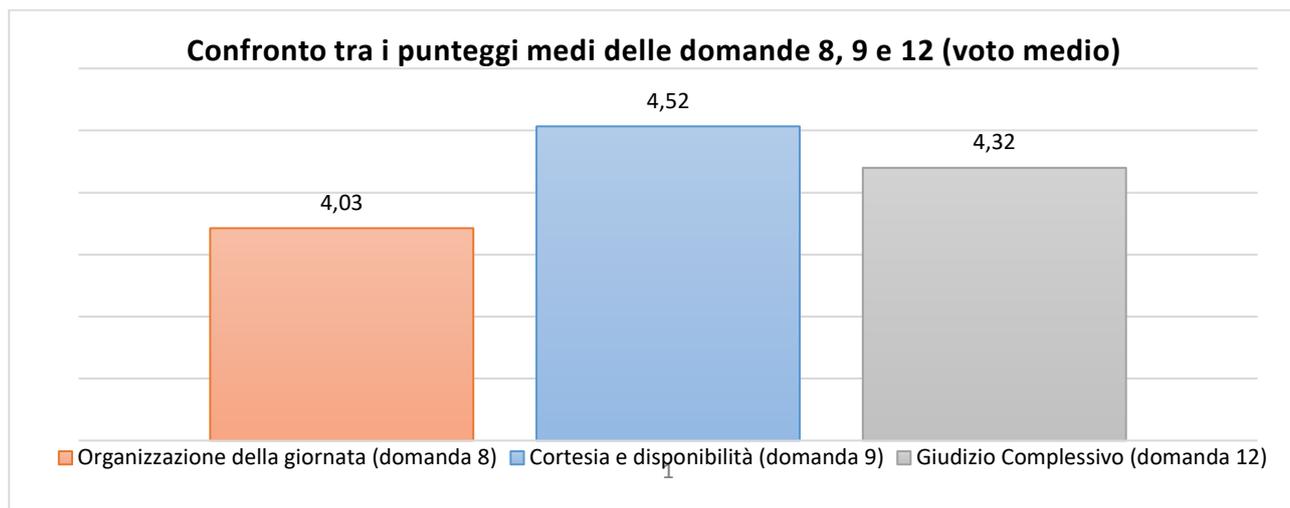
Voto	Frequenza	%
1	0	0,0%
2	0	0,0%
3	7	9,3%
4	35	46,7%
5	30	40,0%
Non risponde	3	4,0%
TOTALE:	75	100,0%



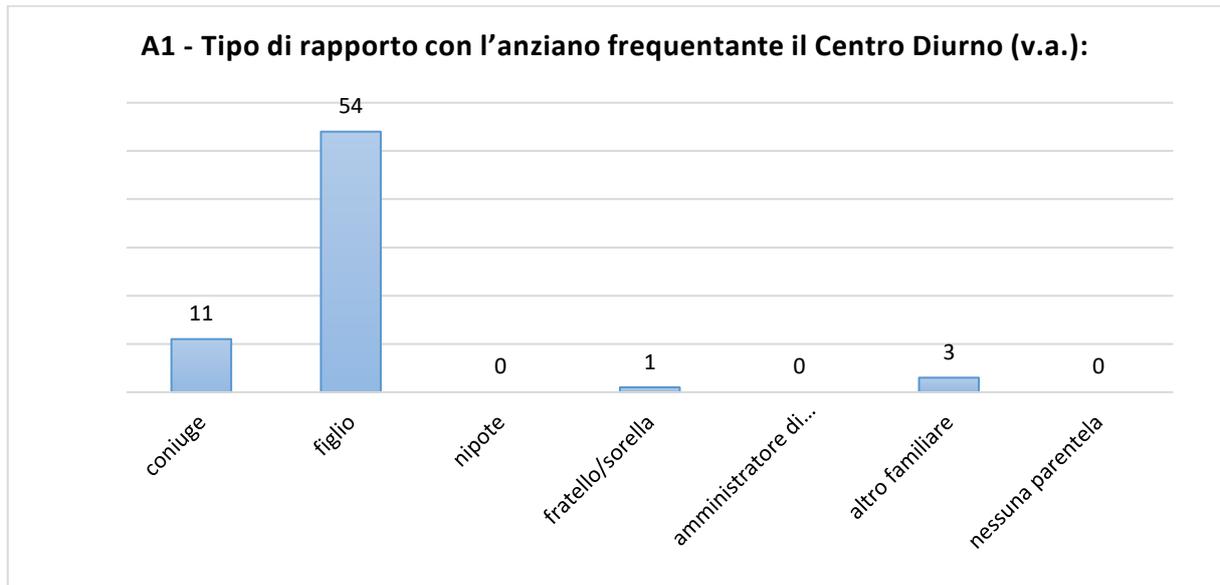
VOTO MEDIO
Domanda 12 – Infine le chiediamo un giudizio complessivo di quanto Lei sia soddisfatto del livello di assistenza del Centro Diurno verso il Suo familiare?
4,32

13 – Note

	Frequenza	%
Note scritte	9	12,0%
Mancanti	66	88,0%
TOTALE:	75	100,0%


A1 - Tipo di rapporto con l'anziano frequentante il Centro Diurno:

	Frequenza	%
coniuge	11	14,7%
figlio	54	72,0%
nipote	0	0,0%
fratello/sorella	1	1,3%
amministratore di sostegno	0	0,0%
altro familiare	3	4,0%
nessuna parentela	0	0,0%
Non risponde	6	8,0%
Totali	75	100,0%



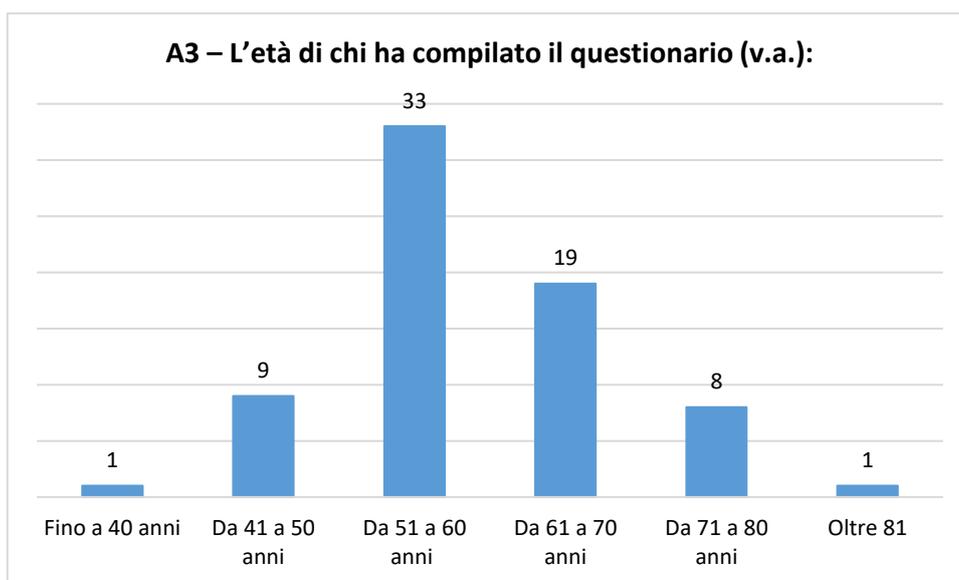
A2 – Quanto spesso frequenta il Centro Diurno il Suo familiare?

	Frequenza	%
Tutti i giorni	38	50,7%
Più volte a settimana	24	32,0%
Una volta a settimana	3	4,0%
Non risponde	10	13,3%
Totale	75	100,0%



A3 – L'età di chi ha compilato il questionario:

	Frequenza	%
Fino a 40 anni	1	1,3%
Da 41 a 50 anni	9	12,0%
Da 51 a 60 anni	33	44,0%
Da 61 a 70 anni	19	25,3%
Da 71 a 80 anni	8	10,7%
Oltre 81	1	1,3%
Non risponde	4	5,3%
Totale	75	100,0%



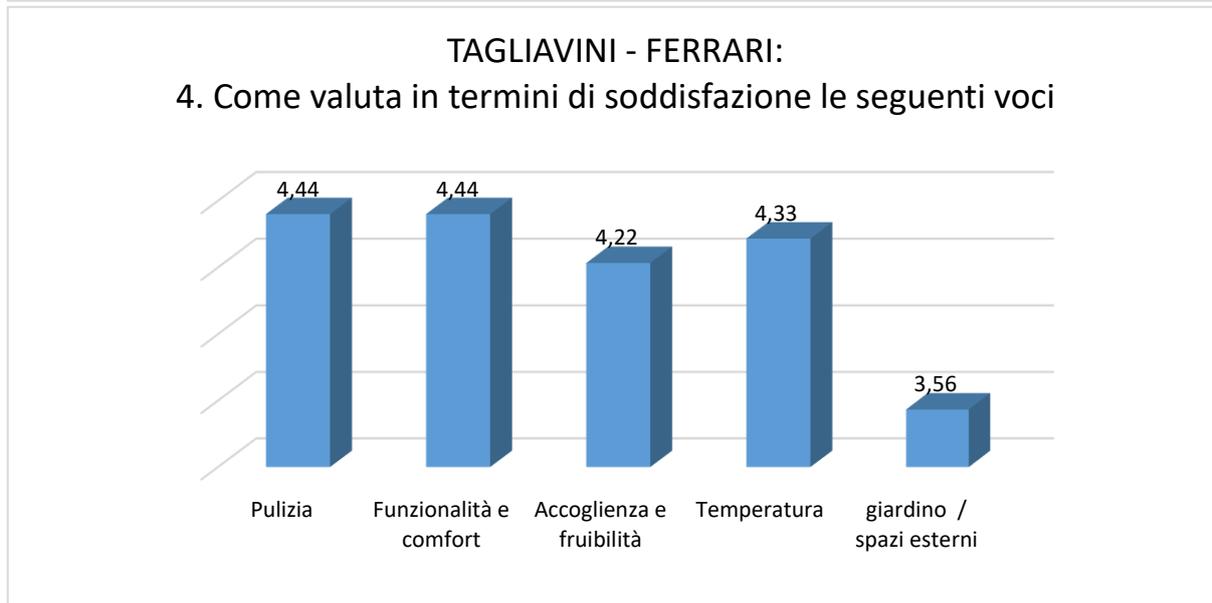
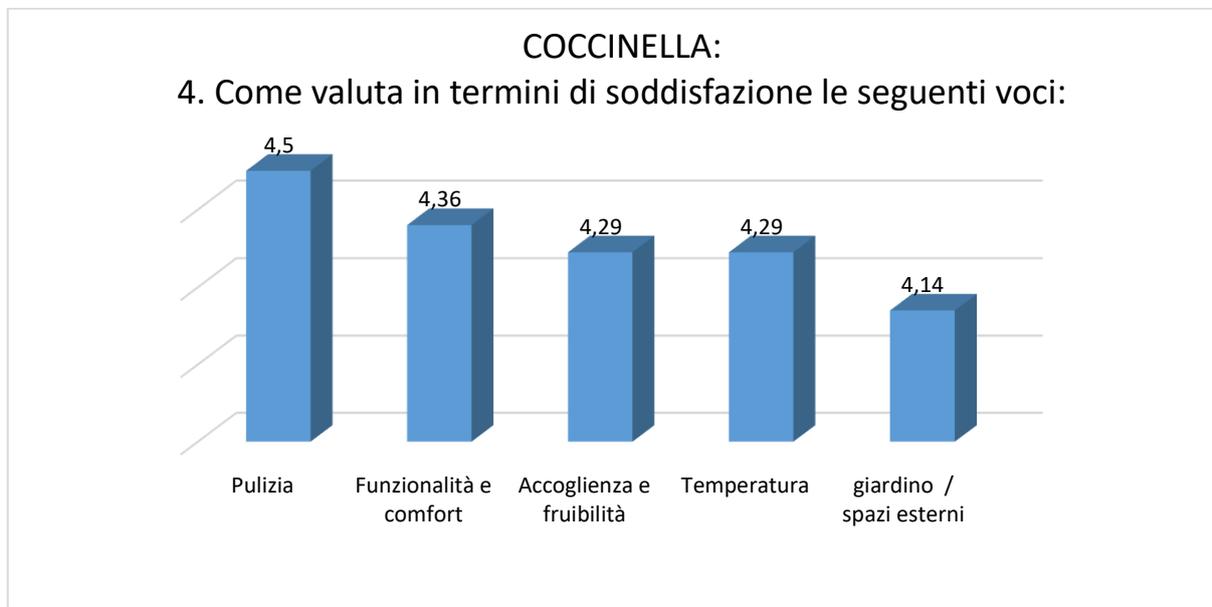
Confronto fra i centri diurni

Domanda 4 - Quando entra in Centro Diurno per accompagnare il Suo familiare, come valuta in termini di soddisfazione le seguenti voci:

RISULTATI TABELLARI:

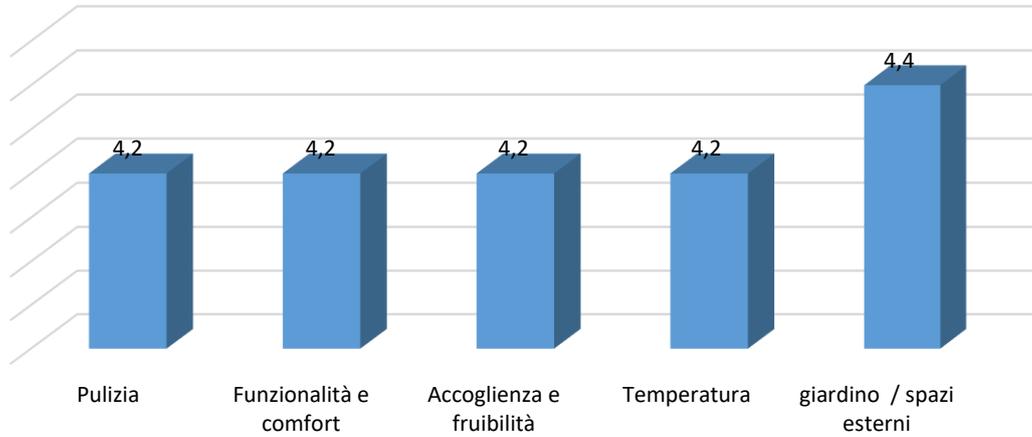
ARCOBALENO: Medie dei voti ricevuti				
Pulizia	Funzionalità e comfort	Accoglienza e fruibilità	Temperatura	giardino / spazi esterni
4,20	4,00	4,20	4,40	4,00
COCCINELLA: Medie dei voti ricevuti				
Pulizia	Funzionalità e comfort	Accoglienza e fruibilità	Temperatura	giardino / spazi esterni
4,50	4,36	4,29	4,29	4,14
TAGLIAVINI – FERRARI: Medie dei voti ricevuti				
Pulizia	Funzionalità e comfort	Accoglienza e fruibilità	Temperatura	giardino / spazi esterni
4,44	4,44	4,22	4,33	3,56
DEMENZA: Medie dei voti ricevuti				
Pulizia	Funzionalità e comfort	Accoglienza e fruibilità	Temperatura	giardino / spazi esterni
4,20	4,20	4,20	4,20	4,40
FERRETTI: medie dei voti ricevuti				
Pulizia	Funzionalità e comfort	Accoglienza e fruibilità	Temperatura	giardino / spazi esterni
4,13	3,73	3,86	4,17	4,15
MELOGRANO: medie dei voti ricevuti				
Pulizia	Funzionalità e comfort	Accoglienza e fruibilità	Temperatura	giardino / spazi esterni
4,27	3,91	3,91	4,27	3,73
STELLA POLARE: Medie dei voti ricevuti				
Pulizia	Funzionalità e comfort	Accoglienza e fruibilità	Temperatura	giardino / spazi esterni
4,23	4,23	4,38	4,00	4,00

GRAFICI: VOTI MEDI



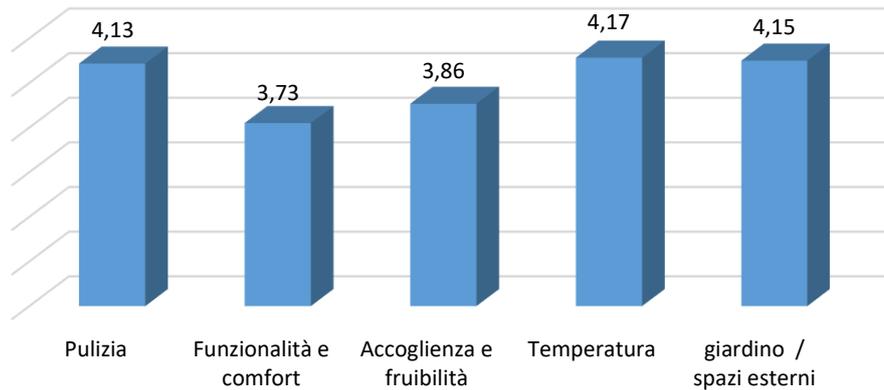
DEMENZA:

4. Come valuta in termini di soddisfazione le seguenti voci



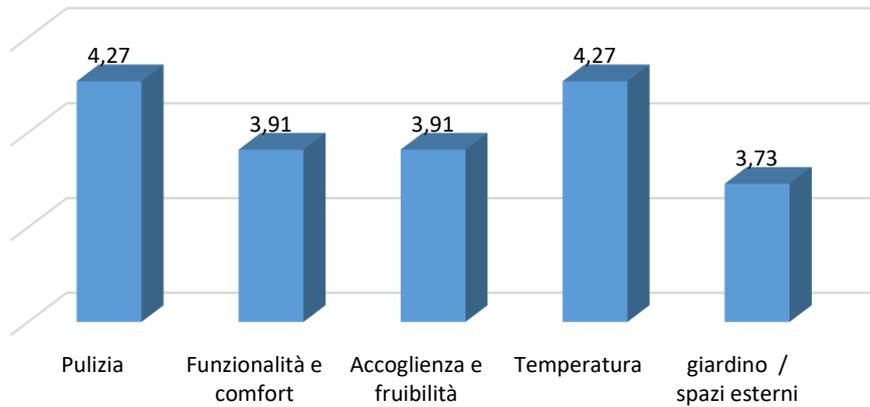
FERRETTI:

4. Come valuta in termini di soddisfazione le seguenti voci



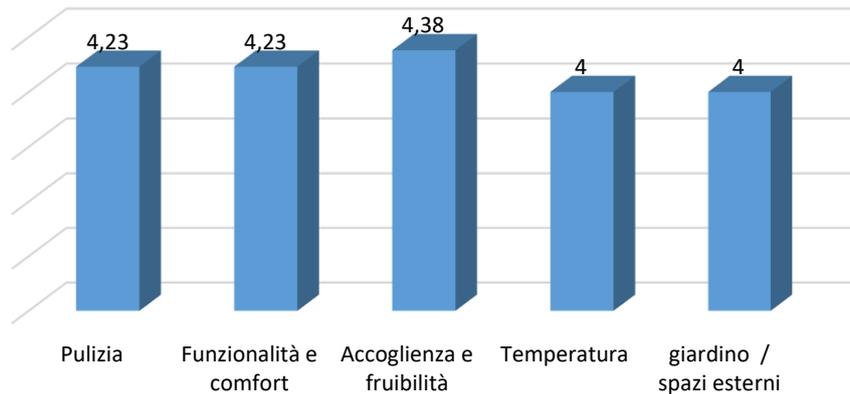
MELOGRANO:

4. Come valuta in termini di soddisfazione le seguenti voci



STELLA POLARE:

4. Come valuta in termini di soddisfazione le seguenti voci

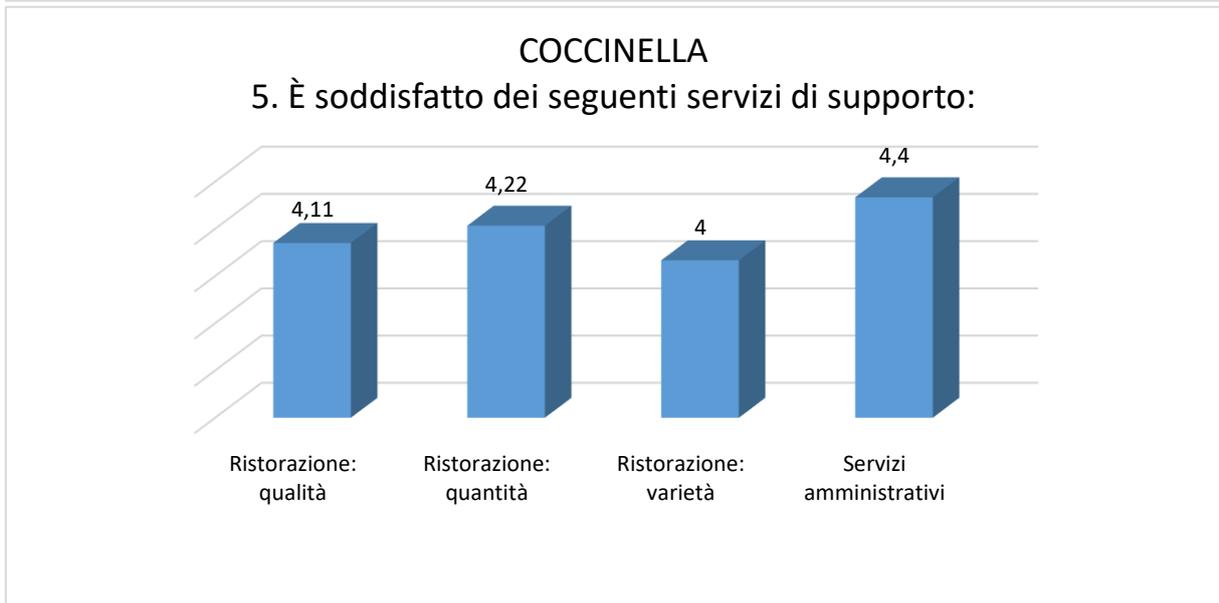
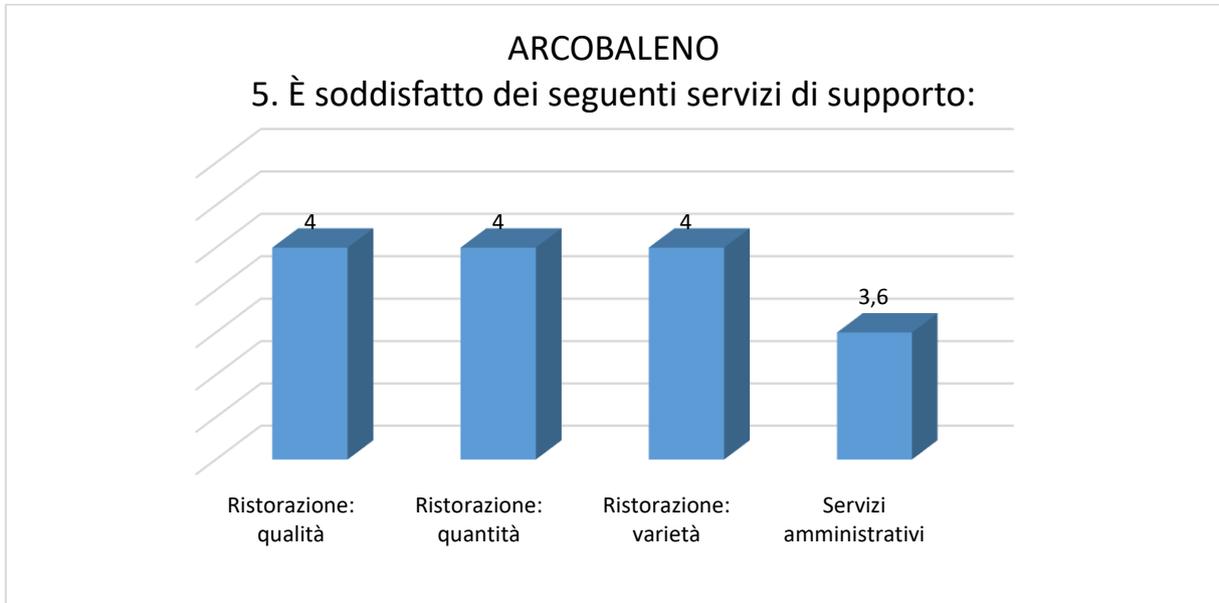


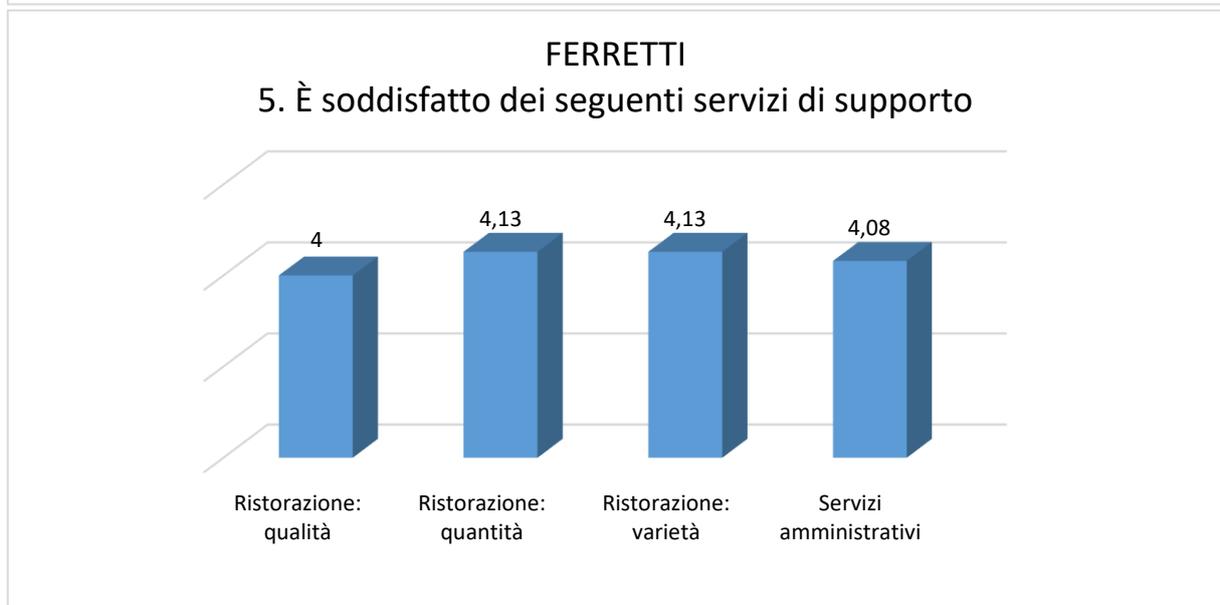
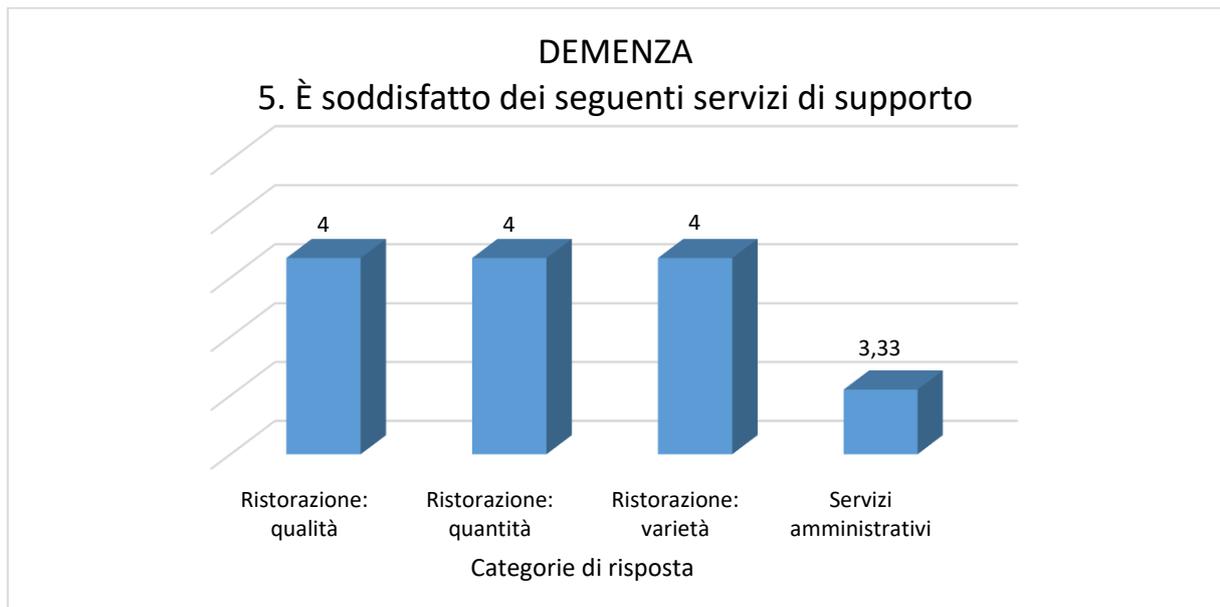
Domanda 5- È soddisfatto dei seguenti servizi di supporto?

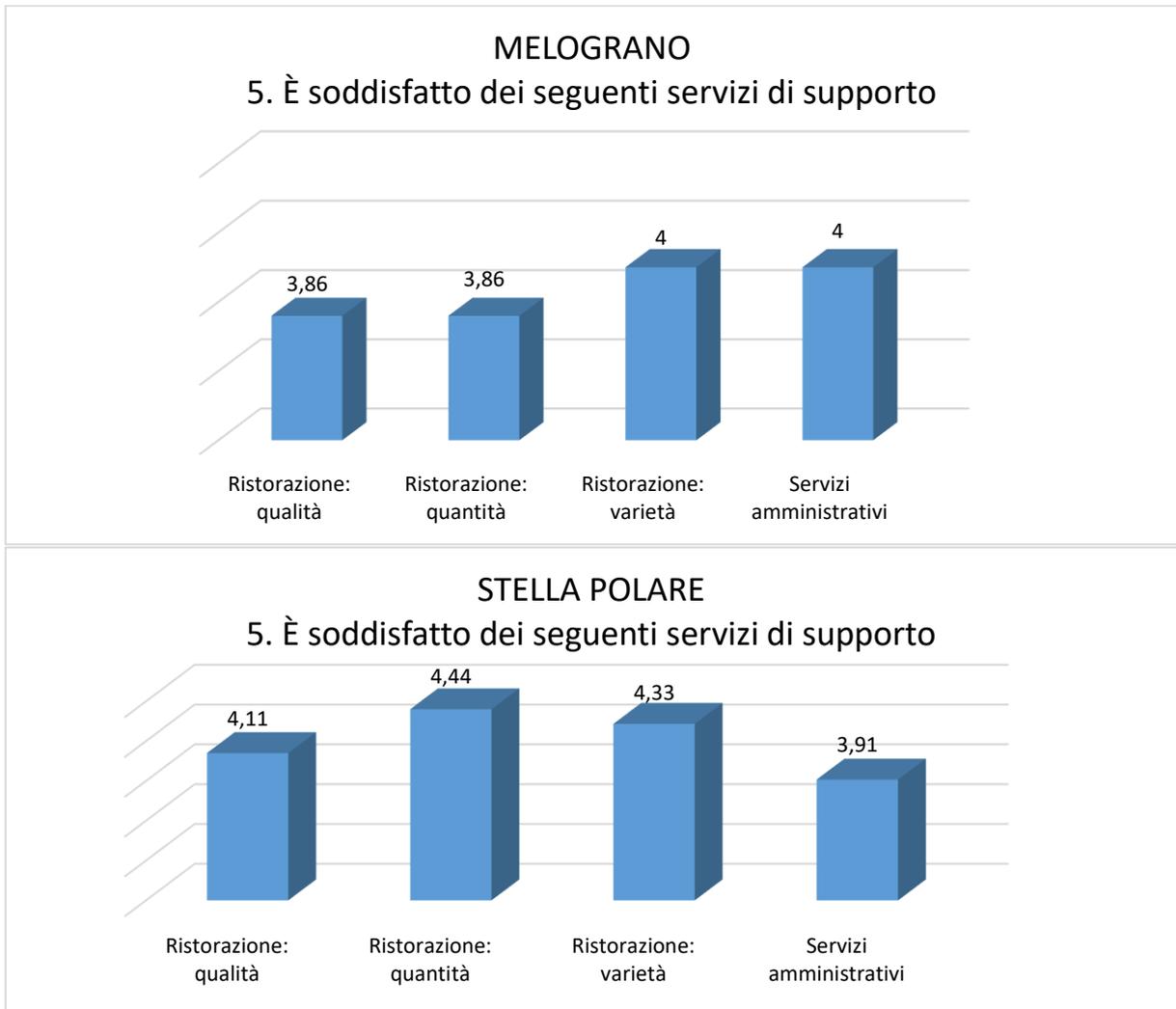
RISULTATI TABELLARI

ARCOBALENO: Medie dei voti ricevuti			
Ristorazione: qualità	Ristorazione: quantità	Ristorazione: varietà	Servizi amministrativi
4,00	4,00	4,00	3,60
COCCINELLA: Medie dei voti ricevuti			
Ristorazione: qualità	Ristorazione: quantità	Ristorazione: varietà	Servizi amministrativi
4,11	4,22	4,00	4,40
TAGLIAVINI - FERRARI: Medie dei voti ricevuti			
Ristorazione: qualità	Ristorazione: quantità	Ristorazione: varietà	Servizi amministrativi
3,86	4,00	4,00	4,13
DEMENZA: Medie dei voti ricevuti			
Ristorazione: qualità	Ristorazione: quantità	Ristorazione: varietà	Servizi amministrativi
4,00	4,00	4,00	3,33
FERRETTI: Medie dei voti ricevuti			
Ristorazione: qualità	Ristorazione: quantità	Ristorazione: varietà	Servizi amministrativi
4,00	4,13	4,13	4,08
MELOGRANO: Medie dei voti ricevuti			
Ristorazione: qualità	Ristorazione: quantità	Ristorazione: varietà	Servizi amministrativi
3,86	3,86	4,00	4,00
STELLA POLARE: Medie dei voti ricevuti			
Ristorazione: qualità	Ristorazione: quantità	Ristorazione: varietà	Servizi amministrativi
4,11	4,44	4,33	3,91

GRAFICI: VOTI MEDI





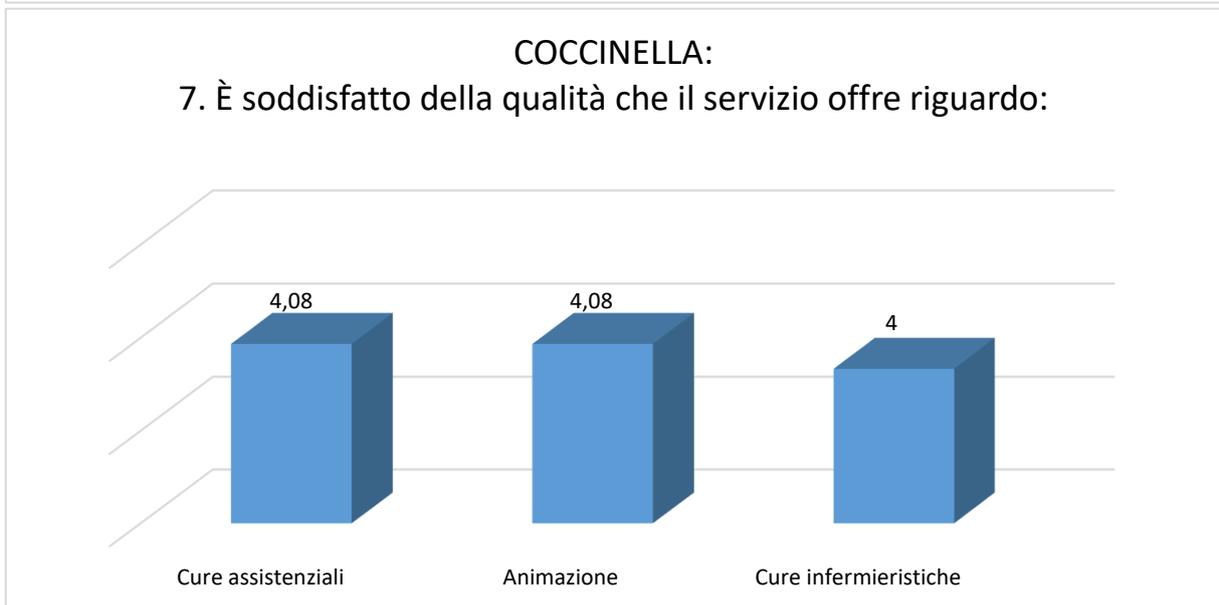
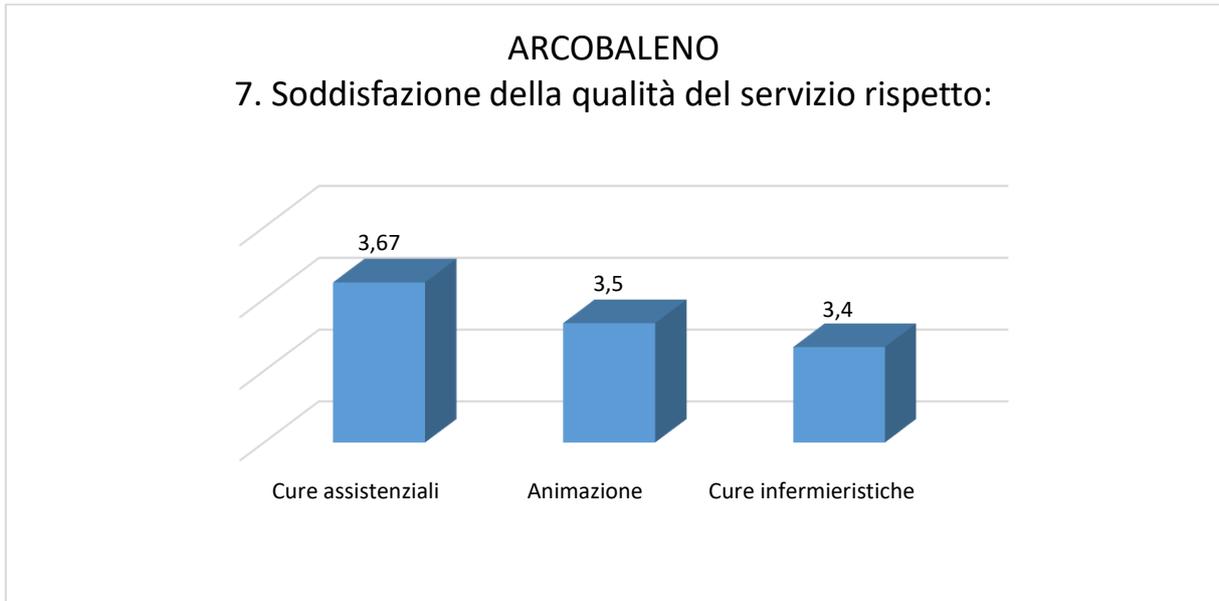


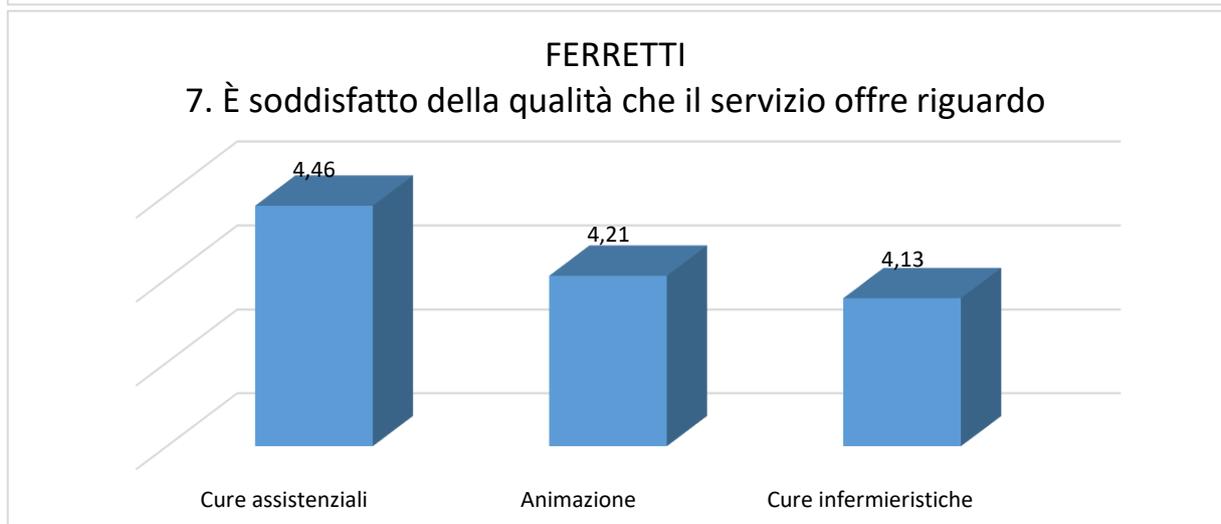
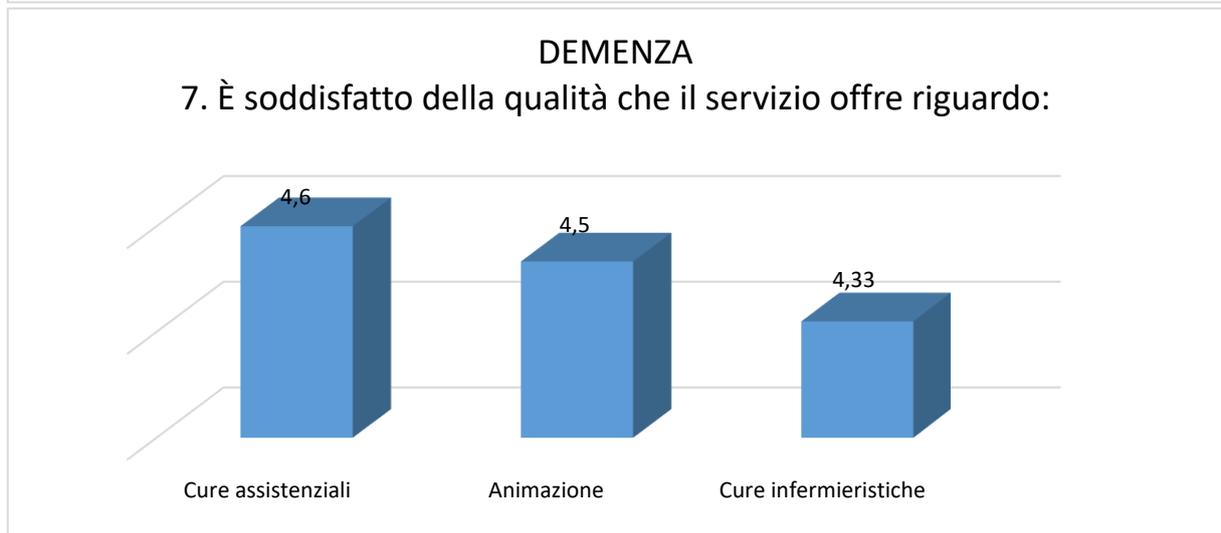
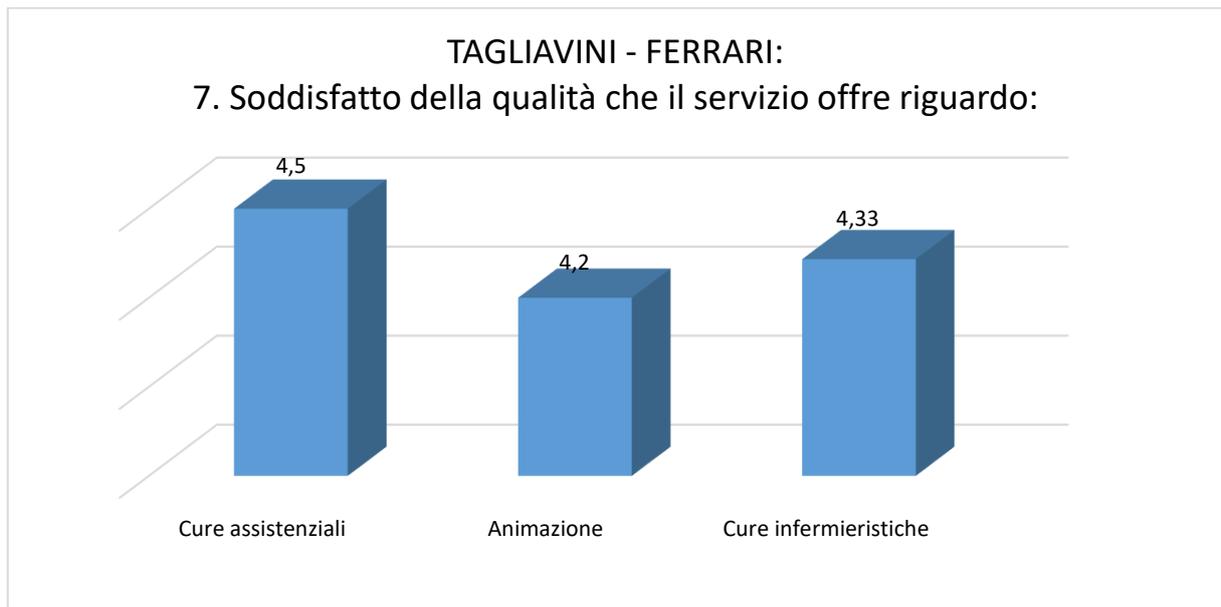
Domanda 7 - È soddisfatto della qualità che il servizio offre riguardo:

RISULTATI TABELLARI

ARCOBALENO: Medie dei voti ricevuti		
Cure assistenziali	Animazione	Cure infermieristiche
3,67	3,50	3,40
COCCINELLA: Medie dei voti ricevuti		
Cure assistenziali	Animazione	Cure infermieristiche
4,08	4,08	4,00
TAGLIAVINI - FERRARI: Medie dei voti ricevuti		
Cure assistenziali	Animazione	Cure infermieristiche
4,50	4,20	4,33
DEMENZA: Medie dei voti ricevuti		
Cure assistenziali	Animazione	Cure infermieristiche
4,60	4,50	4,33
FERRETTI: Medie dei voti ricevuti		
Cure assistenziali	Animazione	Cure infermieristiche
4,46	4,21	4,13
MELOGRANO: Medie dei voti ricevuti		
Cure assistenziali	Animazione	Cure infermieristiche
3,89	4,18	3,60
STELLA POLARE: Medie dei voti ricevuti		
Cure assistenziali	Animazione	Cure infermieristiche
4,15	4,33	4,25

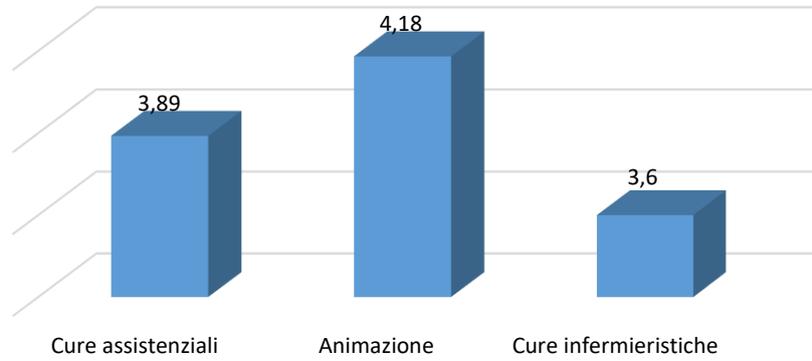
GRAFICI: VOTI MEDI





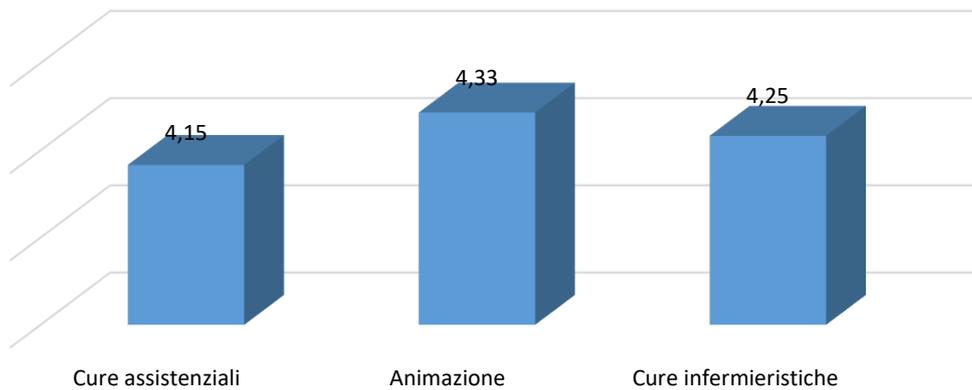
MELOGRANO

7. È soddisfatto della qualità che il servizio offre riguardo



STELLA POLARE

7. È soddisfatto della qualità che il servizio offre riguardo



Domanda 12 - Infine le chiediamo un giudizio complessivo di quanto Lei sia soddisfatto del livello di assistenza del Centro Diurno verso il Suo familiare?

Voti medi	
Arcobaleno	4,17
Coccinella	4,31
Tagliavini - Ferrari	4,22
Demenza	4,80
Ferretti	4,40
Melograno	4,45
Stella polare	4,08

