

QUESTIONARIO SODDISFAZIONE FAMILIARI CENTRI DIURNI PER ANZIANI

Somministrato dal 4 al 22 Dicembre 2023

REPORT DI SINTESI DEI RISULTATI

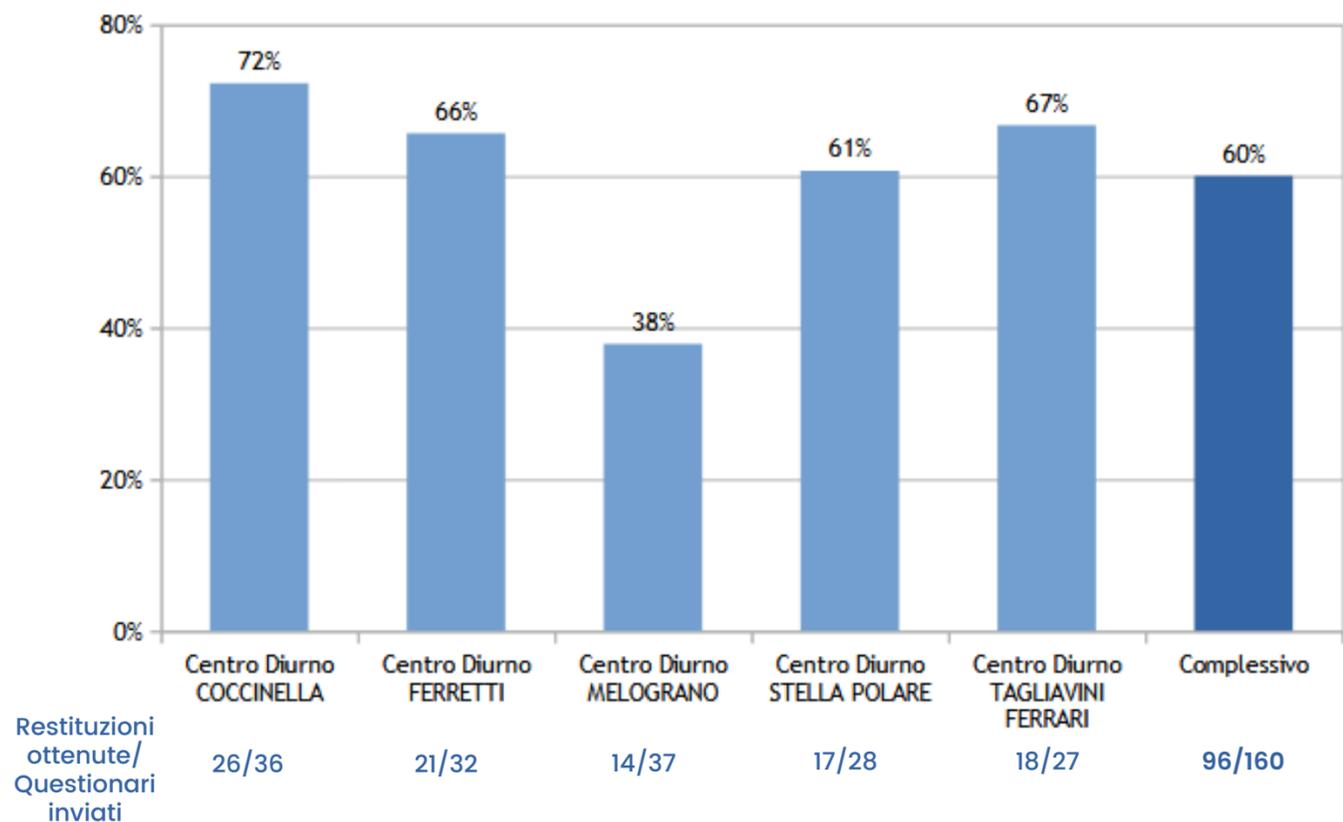
n. 160 questionari inviati
ai familiari degli utenti dei Centri Diurni:

- FERRETTI
- MELOGRANO
- COCCINELLA
- TAGLIAVINI FERRARI
- STELLA POLARE

n. 96 risposte ricevute (60%)

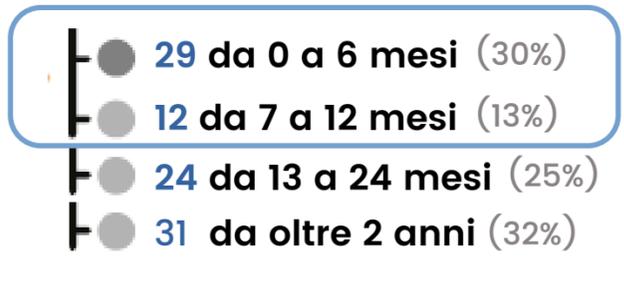
Organizzazione a cura del
Servizio Anziani di
ASP "Reggio Emilia Città delle Persone"

Percentuale di restituzione Questionari Centri Diurni

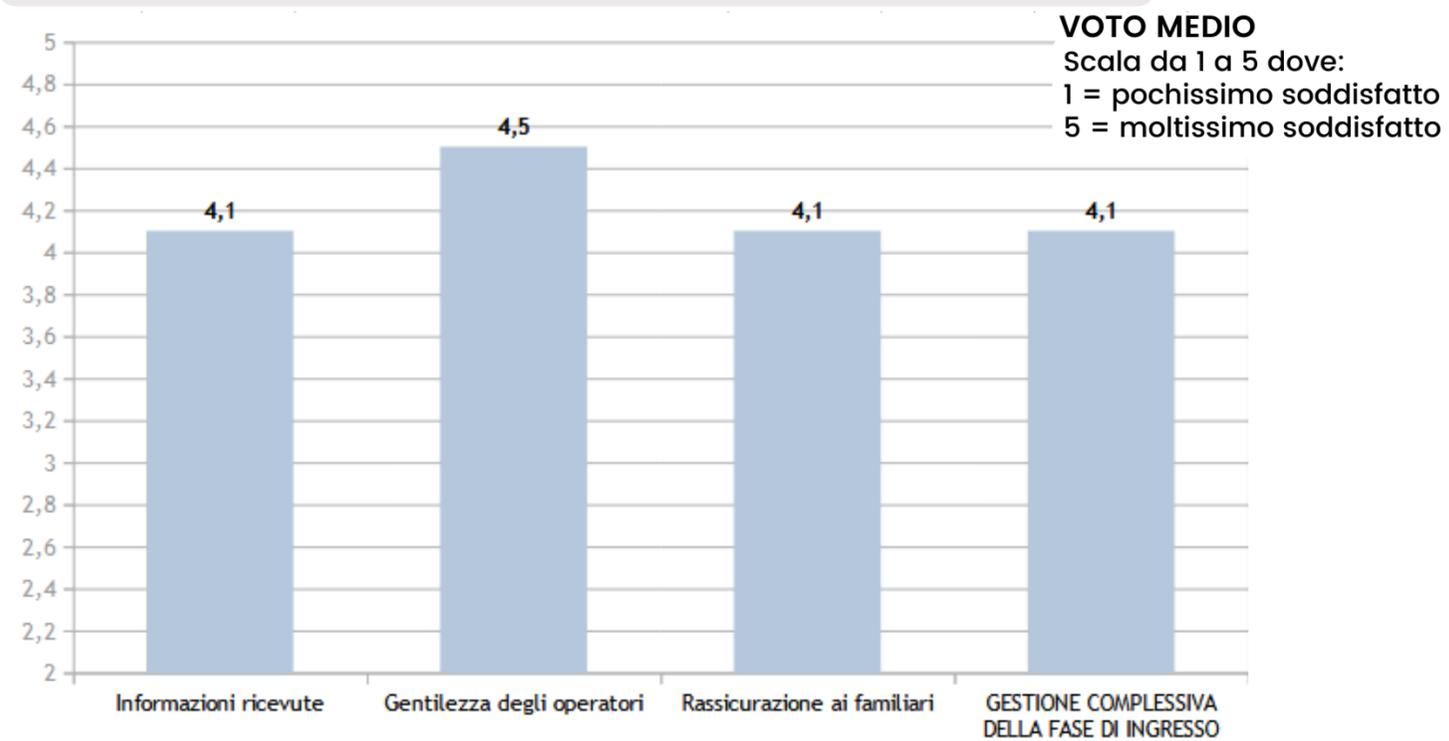


Fase di ingresso

Da quanto tempo il suo familiare frequenta l'attuale Centro Diurno ?

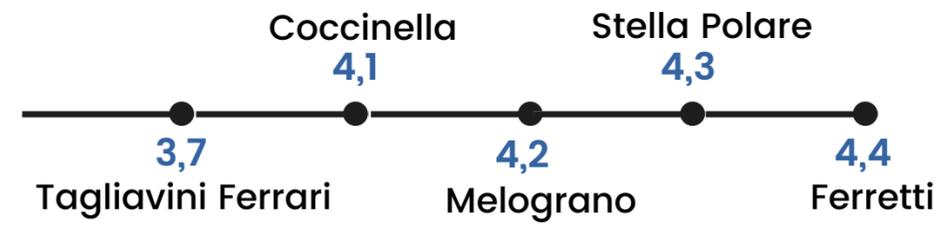


(*) Al momento dell'ingresso del Suo familiare nell'attuale Centro Diurno, è stato soddisfatto dell'accoglienza ricevuta riguardo a:

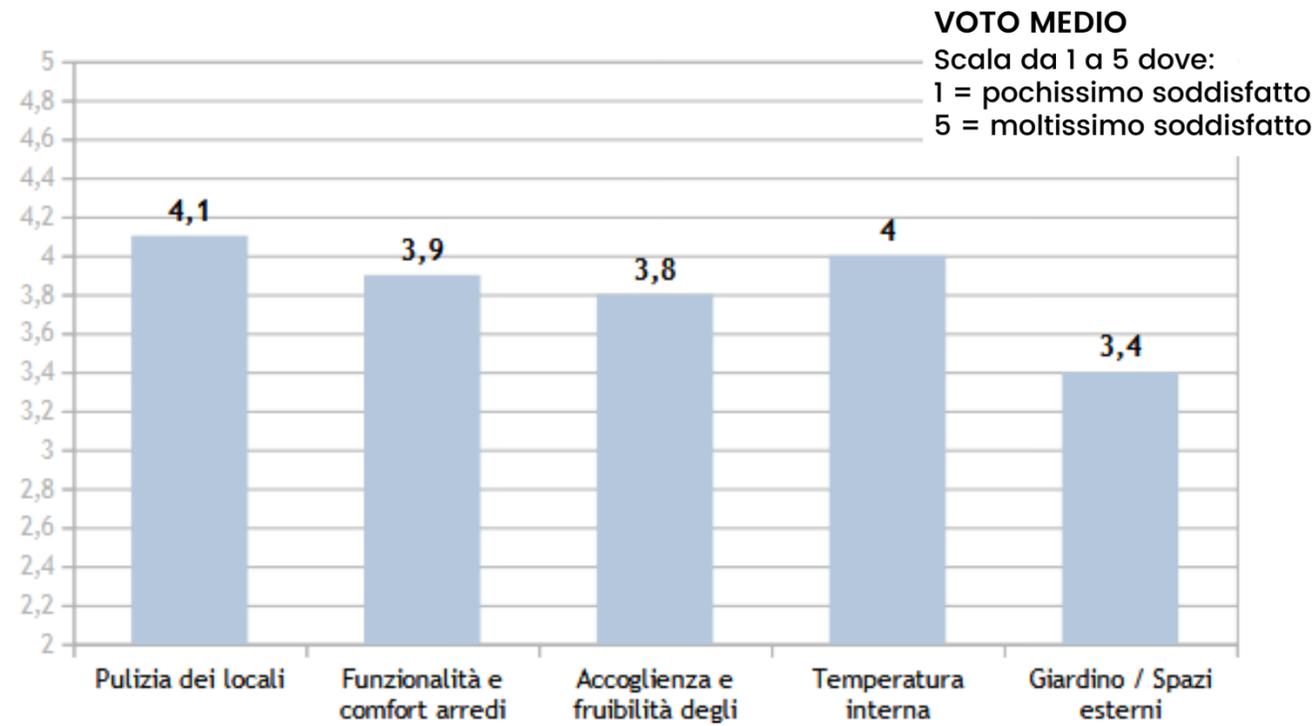


(*) Domanda rivolta ai 41 utenti che frequentano il Centro Diurno da meno di un anno

Dettaglio per struttura: "Gestione complessiva fase di ingresso":



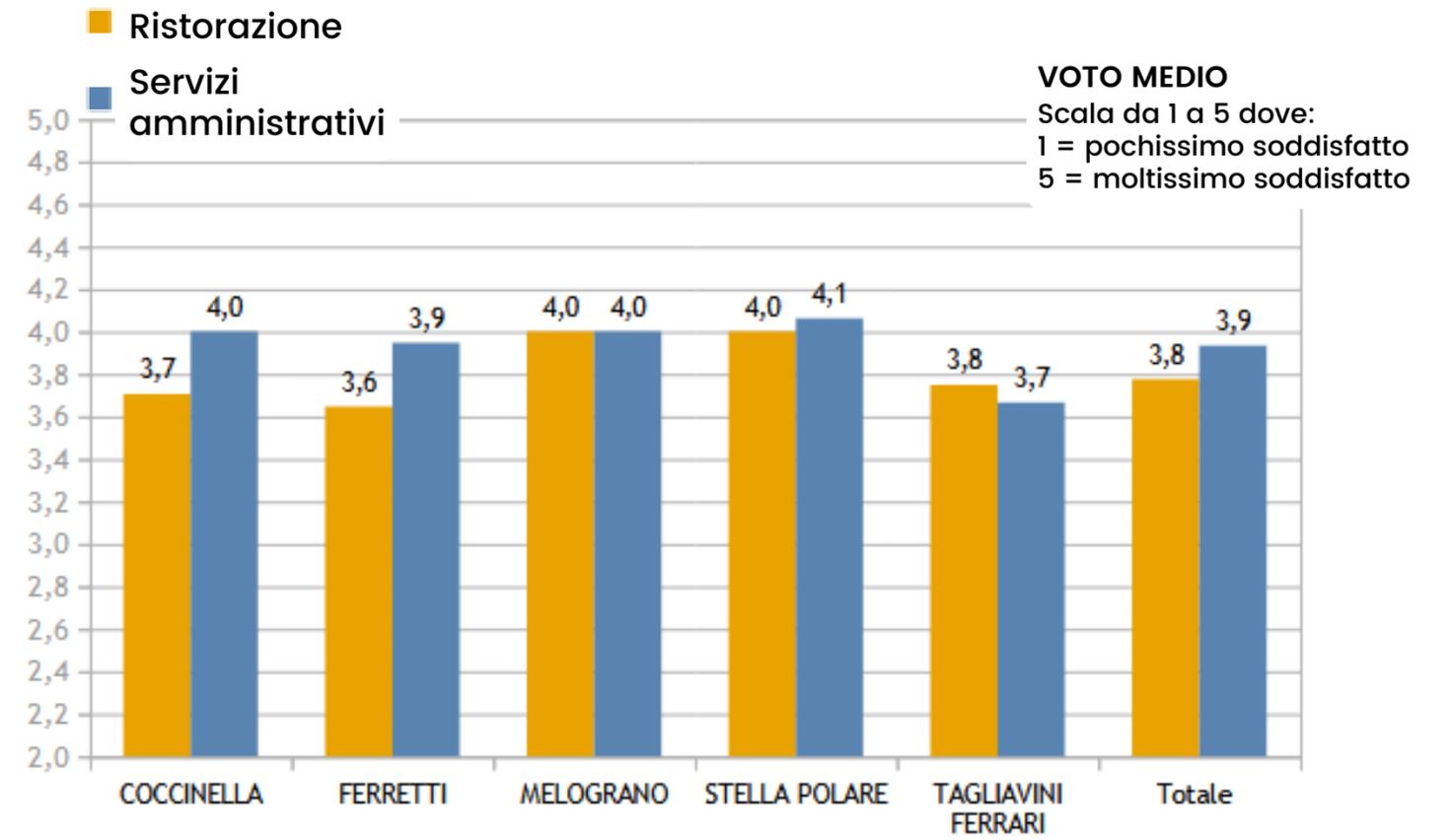
Quando entra in Centro Diurno, come valuta in termini di soddisfazione le seguenti voci:



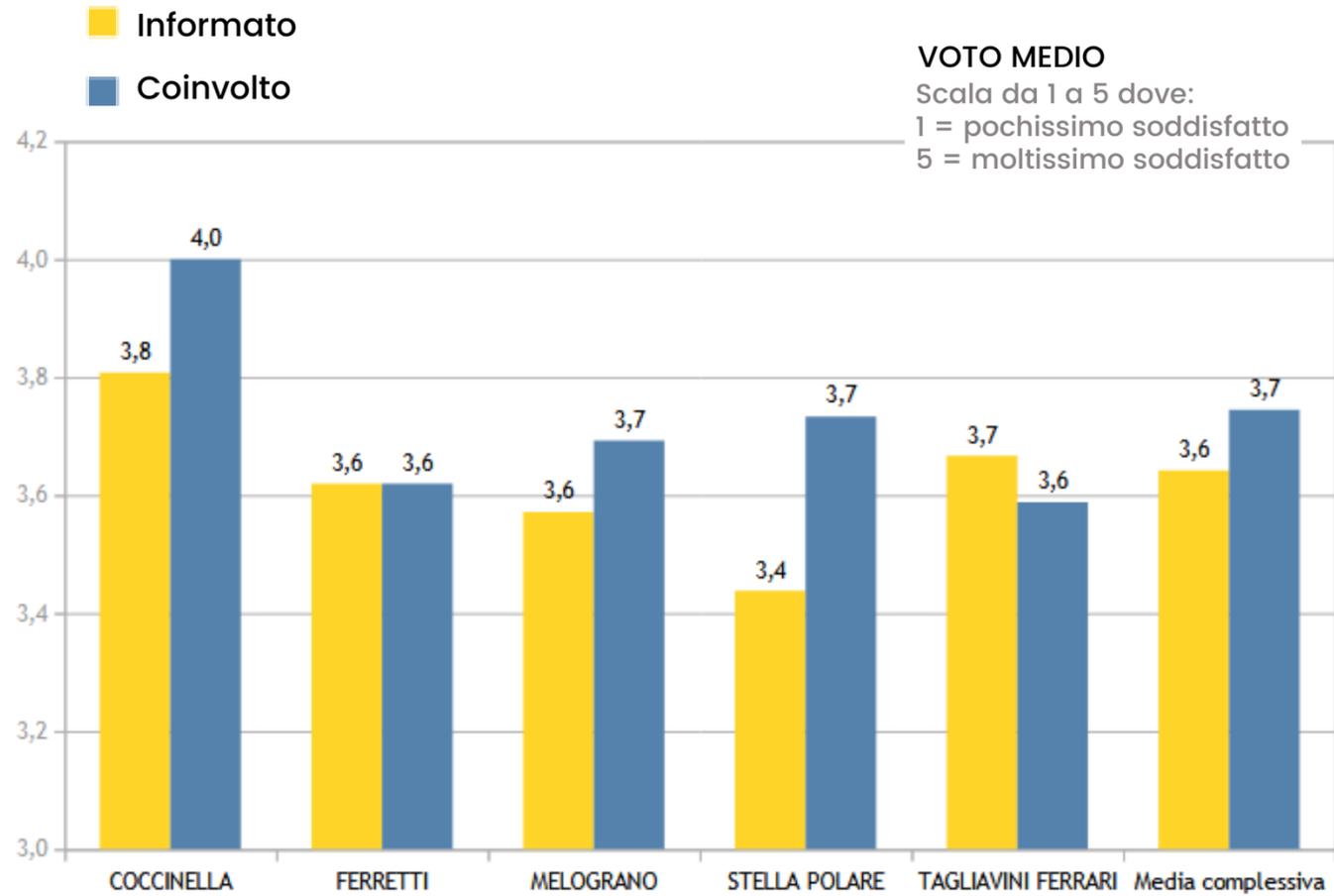
Dettaglio per struttura

Centro Diurno	Pulizia dei locali	Funzionalità e comfort arredi	Accoglienza e fruibilità degli ambienti	Temperatura interna	Giardino / Spazi esterni
COCCINELLA	4,0	3,9	3,9	3,9	3,5
FERRETTI	4,1	4,2	3,9	4,0	3,6
MELOGRANO	4,2	4,0	4,1	4,3	3,6
STELLA POLARE	3,9	3,8	4,0	4,1	2,9
TAGLIAVINI FERRARI	4,2	3,4	3,3	3,8	3,2
Media complessiva	4,1	3,9	3,8	4,0	3,4

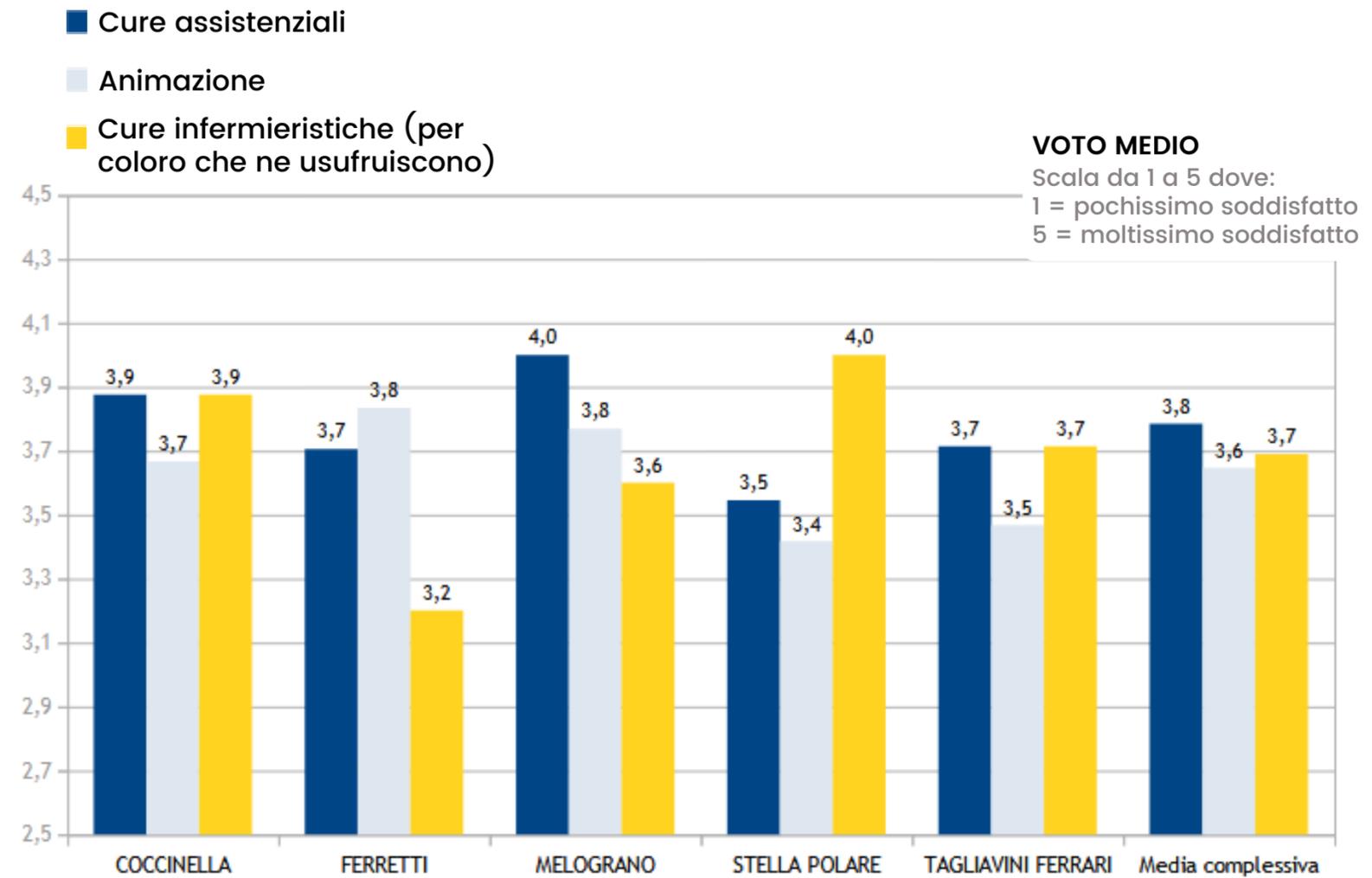
Livello di soddisfazione dei servizi di supporto



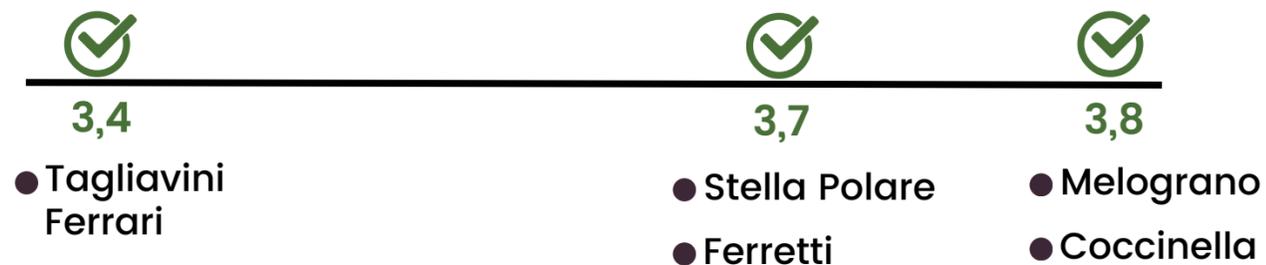
Riguardo all'assistenza rivolta al Suo familiare quanto Lei si sente ...



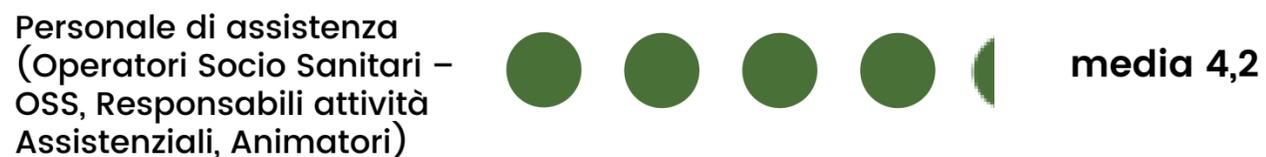
E' soddisfatto della qualità che il servizio offre relativamente a:



E' soddisfatto di come è strutturata la sequenza delle attività giornaliere nel Centro Diurno ?



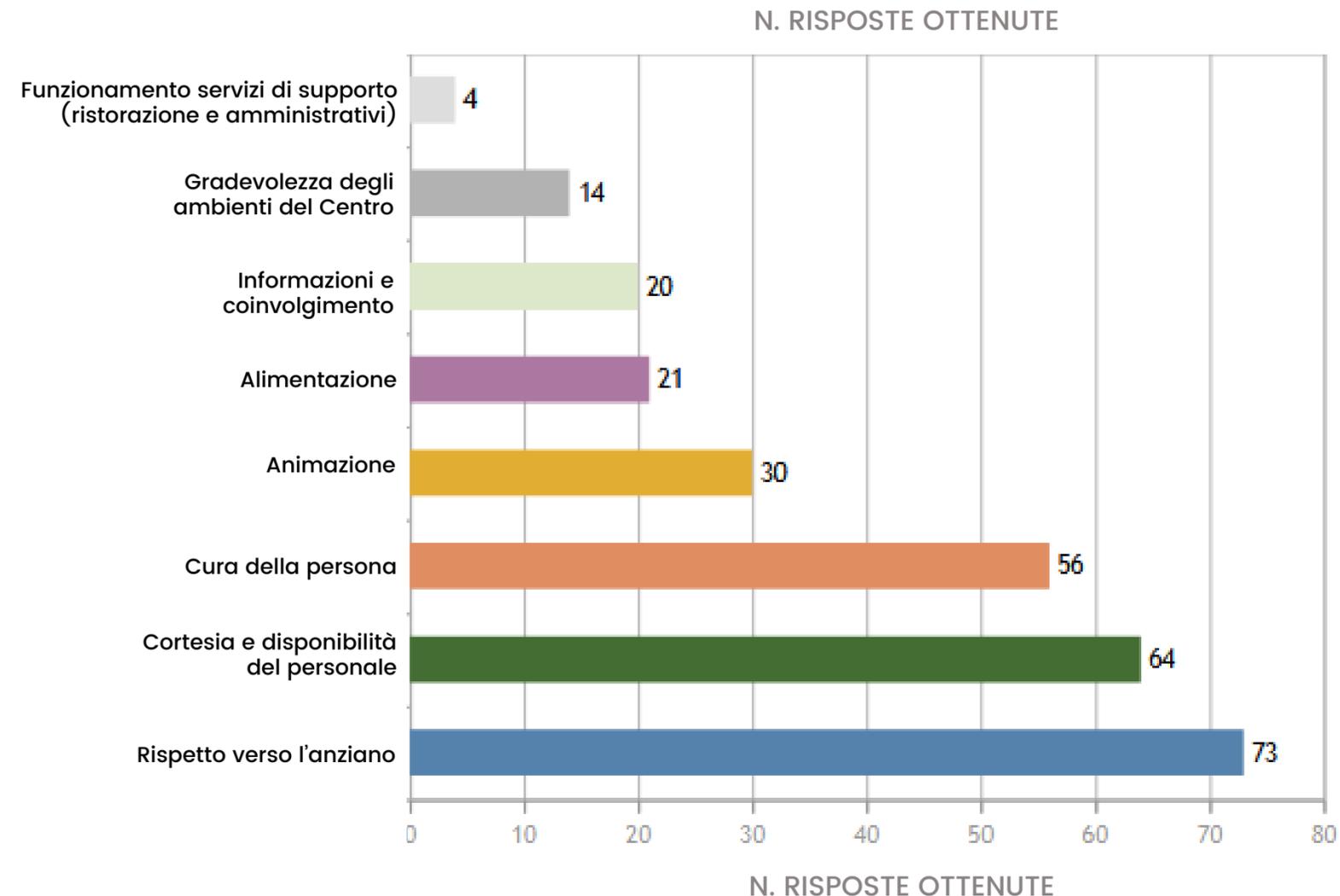
E' soddisfatto della cortesia e della disponibilità del personale del Centro ?



VOTO MEDIO
Scala da 1 a 5 dove:
1 = pochissimo soddisfatto
5 = moltissimo soddisfatto

Servizi ritenuti più importanti

Per la permanenza nel Centro Diurno tutti gli aspetti trattati concorrono al benessere degli anziani. Indicare, tra quelli proposti, quali sono i tre più importanti



Quanto si ritiene complessivamente soddisfatto del livello di assistenza del Centro Diurno verso il suo familiare

GIUDIZIO COMPLESSIVO

3,9

Qual è la cosa che apprezza di più e quella che apprezza di meno all'interno del Centro Diurno ?
Ritiene importante segnalare qualche altro aspetto?

- ✓ A mio avviso ci sono poche poltrone. Trovo che persone anziane che stanno parecchie ore nel centro non abbiano una seduta confortevole su una sedia.
- ✓ Apprezzo il poterli contattare direttamente e ricevere informazioni da persone ben informate
- ✓ apprezzo la cortesia del personale, non mi sembrano molto ricche le attrezzature per l'animazione
- ✓ Apprezzo le informazioni sullo stato del parente. Apprezzo poco che quando rientra a casa col pulmino nella stagione fredda non sempre venga vestita adeguatamente dal personale del centro.
- ✓ Disponibilità
- ✓ La cosa che apprezzo di più è La gentilezza e L' attenzione delle operatrici. La cosa che apprezzo meno è la cucina esterna. Vorrei segnalare che ci dovrebbe essere un servizio whatsapp tra i familiari e il centro. Esperienza fatta al centro diurno Casa Cervi che è stata utilissima, anche per essere più partecipi alle attività ed iniziative del centro e dei nostri cari
- ✓ Mi piacerebbe avere più feedback su come trascorre il tempo al centro diurno mia madre, visto che soffrendo di demenza non è in grado di riportarmi ciò che fa o no e se mangia, non mangia ecc.. Grazie.
- ✓ Noto che mio marito frequenta volentieri anche se non capisce dove si trova
- ✓ Sarebbe importante far si che ogni 1-2 mesi a rotazione i familiari degli ospiti potessero trascorrere una giornata in struttura pranzo compreso x poter valutare quegli aspetti ai quali si è costretti a rispondere sul questionario non so. Cordiali saluti.
- ✓ SI: l'impegno, la disponibilità, la simpatia, l'umanità del personale interno e anche degli autisti della croce verde.in generale un SI a tutto , mia madre torna contenta e va al centro in piena serenità
- ✓ NO: al momento ancora da scoprire GRAZIE

- ✓ Apprezzo di più il rispetto della persona - apprezzo meno la ristrettezza dei locali provvisori
- ✓ Apprezzo moltissimo il personale tutto del CD x tutto ciò che fanno anche animazione visto la mancanza della figura dell'animatore...il problema è che da più di un anno ha 17 anziani tutti in una stanza con possibilità poca di movimento
- ✓ Apprezzo molto la disponibilità del personale sia nei confronti dell'anziano che della famiglia. La cosa che apprezzo un po' meno è che a volte c'è distrazione ad esempio nella somministrazione dei farmaci (dimenticanze o ritardi) che non accadevano con il personale precedente che purtroppo è andato in pensione
- ✓ Di fatto sono entrata una volta nel centro, e mi hanno fatto vedere gli spazi a disposizione; il papà, con Alzheimer, rientra la sera, il più delle volte, sorridente, questo è già tanto!
- ✓ Il comportamento , il rispetto ,la cura di tutto il personale nei confronti degli anziani ...purtroppo non ho apprezzato alcune risposte che mi sono state date nel periodo estivo riguardante l'infermiere che doveva prestare un servizio a mia mamma tengo a precisare che molte risposte sono dovute al fatto che al momento il centro diurno Tagliavini Ferrari è attualmente ancora chiuso e i gli anziani sono in 17 in una stanza limitando varie attività...dopo più di un anno anzi x la precisione 14 mesi si poteva essere più celeri nella risoluzione
- ✓ La cosa più apprezzata e la gentilezza la disponibilità, quella meno apprezzata gli spazi del centro.
- ✓ noi non sappiamo cosa fa zia al centro diurno, che frequenta per tre mattine. l'abbiamo visto solo una volta. La zia è contenta, ma non sappiamo cosa faccia esattamente al Centro. Ad esempio mi han detto che i laboratori sono solo al pomeriggio. Potrebbero essere indicati almeno anche una mattina.
- ✓ Non abbiamo occasione di entrare e "vivere" il CD perché utilizziamo il trasporto A/R., pertanto in tante risposte abbiamo inserito "non so"Gli operatori ci mandano "pizzini" per segnalare eventuali criticità o ci telefonano , difficilmente si presentano con nome e cognome e i messaggi scritti non sono firmati. Ci tengono comunque informati .Non siamo stati coinvolti nella definizione del Pai. Non sappiamo quali attività possano essere proposte alla ns congiunta ,consapevoli che essendo affetta da demenza grave probabilmente la collaborazione è molto ridotta
- ✓ Non ho nulla da segnalare, il papà non ha memoria e quindi riporta pochissimo di quello che succede al centro, di fatto ritorna sorridente e questo è tanto. Sono entrata a vedere gli ambienti solo una volta nella sede provvisoria di Via Accursio da Reggio, non grandissimi ma sappiamo che è un ripiego. Mi è piaciuto molto lo spazio verde esterno.
- ✓ Non saprei, essendo andata solo una volta prima dell'inserimento e avendo avuto in ogni caso un'ottima impressione.A mio parere sarebbe utile nonché importante che, specialmente all'inizio, il personale del centro informasse i familiari su come va l'inserimento, soprattutto nel caso in cui l'anziano non è in grado di raccontare a casa cosa ha fatto e come si è trovato.
- ✓ Sono molto soddisfatta di tutti gli operatori che lavorano nel centro diurno...molto insoddisfatta invece dai dirigenti dell'Asp che dopo un anno e 2 mesi non hanno ancora provveduto alla riapertura del centro Diurno Tagliavini Ferrari prendendo in giro i parenti con risposte non veritiere...il CD doveva aprire a settembre siamo al 4 di dicembre e ancora non è aperto...le risposte date tengono conto anche da queste situazione
- ✓ Orari e disponibilità positivi Sede ancora chiusa da 1 anno!!
- ✓ il mio apprezzamento va' soprattutto al personale del centro sempre disponibile e attento ai bisogni dell'anziano. ritengo INVECE di segnalare un disservizio che mi auguro non si ripeta, il problema della sostituzione dell'infermiere nei periodi di ferie sia estive che altre come è successo quest'anno con spiacevoli risvolti con il responsabile di quel SERVIZIO. La mia valutazione tiene conto anche del fatto che il centro diurno Tagliavini Ferrari è spostato presso il centro diurno stella polare...con grossi disagi anche per gli anziani che si ritrovano in 17 persone in una stanza dopo più di un anno dalla chiusura quando invece era stato promesso l'apertura a settembre dello stesso anno sempre poi rimandata ...ora attendiamo e speriamo come comunicato ai parenti che l'apertura della struttura avvenga davvero l'8 gennaio 2024.

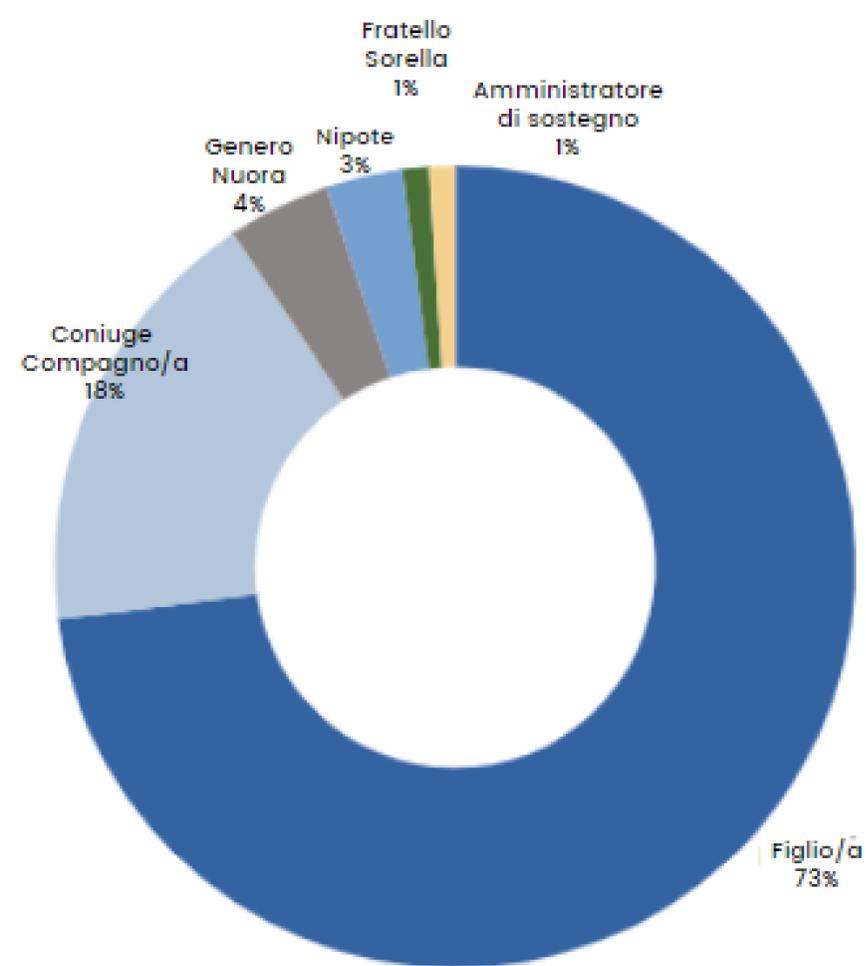
Qual è la cosa che apprezza di più e quella che apprezza di meno all'interno del Centro Diurno ?
Ritiene importante segnalare qualche altro aspetto?

- ✓ + La dedizione del personale di assistenza- l'orario serale di ritorno a casa un po' troppo tardo- qualche volta il pasto non è completamente fruibile per difficoltà di masticazione soggettiva
- Apprezzo le attenzioni nei confronti di mia madre e le informazioni che ricevo .La nota dolente è la chiusura del centro il sabato. Questo penalizza tanto. Vorrei davvero molto che fosse aperto il sabato e non capisco il motivo per cui non lo sia! I weekend sono molto pesanti a casa.
- ✓ Apprezzo molto gli operatori e coordinatore, la ristorazione a detta del familiare è pessima tranne alcune rarissime occasioni. Segnalo la mancanza di un infermiere presente tutti i giorni, ma solo per poche ore alla settimana.
- ✓ Apprezzo molto la disponibilità del personale, mi piacerebbe se fosse possibile qualche giornata nell'arco dell'anno a contatto con animali, gatti cani pet therapy e negli spazi esterni anche l'associazione Asino mondo
- co dimissioni del sig PRATI GIORGIO per pensionamento persona corretta e seria professionista del suo lavoro, il dopo giorno dopo giorno è venuto a mancare la vera figura del responsabile nella gestione del centro ma poi rapportandosi con operatrici e asp amministrazione ci accontentiamo nell'informarci da loro per quanto sia possibile e in merito al problema.
- Il lavoro degli operatori e del coordinatore nell'occupare il tempo dell'anziano con ogni modalità (ginnastica, lettura del giornale, tombola giochi, didattica e lavoretti manuali) Segnalo invece la ristorazione che a detta di tutti è scarsissima tranne rarissime occasioni.
- ✓ In generale apprezzo che si cerchi fare interagire il familiare e renderlo attivo nel limite delle sue capacità. Non apprezzo il fatto che con tanti ospiti nel centro ci siano pochi operatori.
- ✓ Quello che apprezzo sono L'accoglienza, la disponibilità delle operatrici, l'alimentazione.

- ✓ Abbiamo inserito molti non so, perché il familiare entra ed esce dalla struttura con il pulmino e quindi non abbiamo un feedback sulla situazione. Una volta al mese si potrebbe organizzare un piccolo incontro in struttura con un familiare per spiegare le attività svolte, il piano alimentare applicato e spiegare com'è inserito l'anziano nella struttura,
- Apprezzo la disponibilità e l'impegno degli operatori. Vorrei essere più informato riguardo alle attività svolte e all'eventuale presenza di figure professionali quali
- ✓ fisioterapisti/atelieristi ecc. Visto che l'anziano necessita dei medesimi ritmi, il sabato e la domenica mio padre si destabilizza e chiedo se possibile eventuale apertura pomeridiana in qs gg. Riguardo ai locali non posso esprimermi perchè non si può accedere. Ritengo inoltre che vada adeguatamente potenziato l'organico. Grazie
- ✓ Apprezzo la grande disponibilità di tutto il personale, la cosa che vorrei segnalare è la perdita del posto in caso di ricovero superiore ai 30gg
- ✓ Apprezzo professionalità, gentilezza ed attenzione del personale.
- ✓ Ci vorrebbe una palestra con fisioterapista e un giardino per l'estate
- ✓ Credo che possa servire un po' più di attività fisica e mobilità per quanto possibile. Se l'anziano si tiene fermo anche dei pochi passi che può fare, si blocca totalmente
- ✓ E' UN MESE CHE FREQUENTA QUINDI NON POSSO VALUTARE BENE. HO RISPOSTO MOLTI ..NON SO....PERCHE' ABBIAMO AVUTO POCHI CONTATTI CON IL PERSONALE.
- il dialogo con l'ospite e il coinvolgimento dell'ospite nelle varie attività, anche se non riesce
- ✓ a partecipare attivamente causa impossibilità fisiche, ma renderlo partecipe ugualmente.
- La cosa che apprezzo di più è il coinvolgimento dell'anziano anche con problematiche
- ✓ cognitive importanti. La cosa che apprezzo di meno è il mancato servizio in struttura centro diurno ASP anche per la giornata del Sabato .
- ✓ La cura della persona apprezzo di piùL'informazione apprezzo di meno
- premetto che non sono mai entrato nei locali del centro anche perchè mia madre ha iniziato che c'erano ancora le limitazioni per il covid (in alcune risposte che ho dato ho messo "non so" per questo motivo) quindi la cosa che apprezzo di più sono le assistenti quando ricevono mia madre alla mattina e alla sera quando la vado a prendere in modo molto cordiale e simpatico.....la cosa che non apprezzo neanche un pò è l'accessibilità al centro stesso in quanto vige il parcheggio selvaggio e a volte faccio fatica ad accedervi. i residenti dei condomini adiacenti parcheggiano tutti lì a volte bloccando quasi l'accesso basta chiedere agli autisti dei pulmini (adesso a quelli della croce verde)ci sono persone anziane che frequentano il centro e tutti andiamo davanti all'ingresso a scaricarli e non c'è quasi mai il posto per girare l'auto e bisogna fare retromarcia e se arriva qualcun'altro si tribola parecchio

Qual è la cosa che apprezza di più e quella che apprezza di meno all'interno del Centro Diurno ?
Ritiene importante segnalare qualche altro aspetto?

- ✓ Apprezzo molto la valorizzazione data agli anziani del centro e di meno niente, come non ho nulla da segnalare, siamo molto contenti così.
- ✓ La cosa che apprezzo di più è la gentilezza del personale.
- ✓ Mia madre è felice quando è al centro diurno perché sta' in compagnia e partecipa alle attività che fanno , oltretutto è apprezzata perché le operatrici gli fanno molti complimenti . Non ho segnalazioni negative da fare
- ✓ Mia madre usufruisce del trasporto al Centro Diurno e dopo il Covid i familiari non possono entrare al Centro. Non so quindi come sia strutturato in termini di comfort e di gradevolezza. Vedo tuttavia che mia madre è più reattiva e lucida quando rientra. Inoltre il personale è sempre molto disponibile a parlare con i familiari. Sono molto soddisfatta dell'effetto che ha il contatto con gli altri sul comportamento di mia madre.
- ✓ Mio marito ci v'è volentieri, perciò penso di non dover dire niente di negativo...Usufruisce del pulmino, io vado poco nella struttura, ma vengo sempre informata quando c'è un problema.



77%

risposte pervenute da famiglie il cui familiare frequenta il Centro Diurno tutti i giorni

