

CUSTOMER SATIFCATION UTENTI E PARENTI CENTRO DIURNO INTEGRATO (C.D.I)

Della FONDAZIONE ZANETTI-COMINELLI DI CASTIGLIONE DELLE STIVIERE (MN)

ANNO 2024

Il centro Diurno Integrato rappresenta una nuova unità di offerta, nel sistema dei servizi socio sanitari per anziani, introdotta in via sperimentale dalla Regione Lombardia nel 1995 ed oggi compiutamente disciplinata dalla D.G.R n. 8494/2002 e dalla D.G.R n.2569/2014. Si colloca a livello intermedio tra l'assistenza domiciliare e le strutture residenziali in quanto offre, in regime diurno, le medesime prestazioni assistenziali, sanitarie, riabilitative e di animazione erogate dalle R.S.A.

L'obiettivo del Centro Diurno è quello di migliorare il rapporto della persona anziana con l'ambiente che lo circonda e con i familiari allo scopo di consentirgli il più a lungo possibile la permanenza al proprio domicilio.

Attraverso l'organizzazione della giornata in maniera costruttiva, si prefigge di mantenere e recuperare le capacità funzionali residue dell'anziano.

Altro obiettivo, è quello di sollevare la famiglia dall'assistenza e di permetterle il normale compimento delle attività quotidiane.

L'arrivo al Centro Diurno alla Zanetti-Cominelli è previsto a partire dalle ore 8.45. Dopo una cordiale accoglienza e la raccolta delle informazioni sulla permanenza a casa da parte dell'educatrice viene servita la colazione dall'OSS Monica e prima del pranzo viene somministrata la terapia dall'infermiera in turno. Nel corso della mattinata l'anziano viene coinvolto nelle diverse attività di animazione o di socializzazione o di fisioterapia.

Alle ore 11.30 viene distribuito il pranzo dall'OSS e successivamente è previsto il riposo su apposite poltrone reclinabili. Nel primo pomeriggio vengono riprese alcune attività di animazione o di fisioterapia o di socializzazione e servita la merenda.

Al mattino come da programmazione vengono effettuati alcuni bagni assistiti. Tutta l'assistenza viene garantita da personale qualificato: medici, infermieri, OSS (Operatori Socio Assistenziali), educatori professionali, fisioterapisti per il numero di ore previsto e richiesto dalla Regione Lombardia.

Il Centro Diurno Integrato della Zanetti- Cominelli di Castiglione Delle Stiviere è aperto dal Lunedì al Venerdì dalle ore 8.45 alle ore 16.45

Il Centro Diurno Integrato è stato aperto il 27 Maggio 2024 con tre utenti e in breve tempo ha raggiunto il numero massimo di dieci utenti.

Dopo due mesi dall'apertura il Direttore Amministrativo e il Presidente della Fondazione hanno pensato di sottoporre agli utenti e ai loro famigliari un questionario di gradimento denominato CUSTOMER SATISFACTION.

La Customer Satisfaction rappresenta l'analisi dei dati rispetto all'indice di gradimento del servizio da parte degli ospiti e dei loro famigliari.

Nell'ambito del programma di miglioramento continuo della qualità interna, la Fondazione vuole raccogliere opinioni e suggerimenti in riferimento ai servizi offerti dal suo Centro Diurno Integrato.

E' stato richiesto alle famiglie un po' del loro tempo per la compilazione del questionario che l'educatrice ha consegnato loro dal 24 al 26 Luglio 2024. I questionari sono poi stati restituiti dal 3 al 6 Agosto 2024 qualche giorno dopo la richiesta di riconsegnarli entro il 31 Luglio 2024.

Per ogni domanda del questionario, dovevano apporre una "X" in corrispondenza della casella contenente il giudizio adeguato ad esprimere il proprio livello di soddisfazione rispetto all'argomento trattato.

Il Questionario era composto da 13 domande, 12 domande a risposta chiusa, 1 domanda aperta per osservazioni, suggerimenti e consigli.

Il questionario era uguale sia per i famigliari sia per gli utenti del Servizio C.D.I.

La somministrazione dei questionari degli utenti è avvenuta da parte dell'educatrice e il tempo utilizzato è stato di 150 minuti. L'educatrice prima di iniziare l'intervista ha spiegato loro in che cosa consisteva l'indagine e ha cercato di metterli a loro agio.

Il questionario rivolto agli utenti è stato somministrato a 7 utenti su 10, in quanto un'utente appartenente ad altra nazionalità e due utenti con compromissione cognitiva.

Alla domanda "**L'ACCOGLIENZA AL CDI E' STATA**" **3** utenti su **7** hanno risposto **Sollecita e Attenta**, per **4** **Abbastanza sollecita e attenta**.

Alla domanda "**COME CONSIDERA IL SERVIZIO DI SEGRETERIA**" **2** utenti su **7** hanno risposto **Molto efficiente** per **4** su **7** **Abbastanza efficiente**. **1** utente ha risposto **Non so**.

Alla domanda “ **COME CONSIDERA IL RAPPORTO UMANO E PROFESSIONALE DEL PERSONALE NEI VOSTRI CONFRONTI**” 5 utenti su 7 hanno risposto **Molto Efficiente**. Per 2 su 7 **Abbastanza Adeguato**.

Alla domanda “**COME CONSIDERA L’ASSISTENZA ASA-OSS CHE LE VIENE FORNITA**” 5 utenti su 7 hanno risposto **Molto Adeguata**. Per 2 su 7 **Abbastanza Adeguato**.

Alla domanda “**RITIENE CHE IL BAGNO-DOCCIA SETTIMANALE SIA SVOLTO CON MODALITA’**: 2 utenti hanno risposto **Molto Adeguata**. Per 1 **Abbastanza Adeguata**. Per 4 **Non lo So** perché il Bagno o Doccia non viene effettuato presso il Centro Diurno Integrato.

Alla domanda” **COME CONSIDERA L’ASSISTENZA INFERMIERISTICA**” 4 utenti hanno risposto **Molto soddisfacente**. Per 3 **Abbastanza Soddisfacente**.

Alla domanda “ **COME CONSIDERA IL SERVIZIO DI FISIOTERAPIA**” 4 utenti hanno risposto **Molto Soddisfacente**. Per 1 **Abbastanza Soddisfacente**. Per 2 **Non lo So** perché non usufruiscono del servizio di Fisioterapia.

Alla domanda “ **COME CONSIDERA IL SERVIZIO EDUCATIVO-ANIMATIVO, FESTE, ATTIVITA’, GITE**”... Tutti e 7 utenti hanno risposto **Molto Soddisfacente**.

Alla domanda “**COME CONSIDERA LA QUALITA’ DEL CIBO**” 3 utenti hanno risposto **Molto Buona e Accurata**, per 3 **Buona e Accurata**, 1 utente ha risposto che **non voleva esprimersi**.

Alla domanda “**COME CONSIDERA LA MODALITA’ E I TEMPI DI DISTRIBUZIONE DEI PASTI**” 4 utenti hanno risposto **Adeguati alle esigenze degli ospiti**, per 2 **Abbastanza Adeguati alle esigenze degli ospiti**, per 1 **Poco Adeguati alle esigenze degli ospiti**.

Alla domanda” **COME GIUDICA IL CONFORT DEGLI SPAZI: PULIZIA, IGIENE E MICROCLIMA**” 6 utenti hanno risposto **Molto Confortevole**, per **1 Abbastanza Confortevole**.

Alla domanda “ **SE DOVESSE FORNIRE UN GIUDIZIO COMPLESSIVO, E’ SODDISFATTO DEL SERVIZIO C.D.I** “ 4 utenti hanno risposto **Molto Soddisfatto**, per **2 Abbastanza Soddisfatto**, **1 non ha voluto esprimere alcun giudizio**.

Nella Sezione **OSSERVAZIONI, SUGGERIMENTI E CONSIGLI**

1 utente ha risposto Va bene

5 utenti hanno risposto Sono Contenta di Venire Qui

1 utente non sapeva cosa dire

Il Questionario rivolto ai famigliari degli utenti è stato rivolto a 9 care-giver in quanto la decima persona non ha famigliari.

Alla domanda “**LE INFORMAZIONI RICEVUTE ALL’ARRIVO SONO STATE:** “ **8** famigliari hanno risposto **Chiare ed esaurienti**, per **1 Famigliare Abbastanza chiare e complete**.

Alla domanda “ **COME CONSIDERA IL SERVIZIO DI SEGRETERIA**” 4 famigliari hanno risposto **Molto Efficiente**, per **5 Efficiente**.

Alla domanda “ **COME CONSIDERA IL RAPPORTO UMANO E PROFESSIONALE DEL PERSONALE TRA LORO E CON GLI UTENTI**” 8 famigliari hanno risposto **Molto Adeguato**, per **1 Adeguato**.

Alla domanda “ **COME CONSIDERA L’ASSISTENZA ASA-OSS CHE VIENE FORNITA AL SUO FAMIGLIARE**” 8 famigliari hanno risposto **Molto Adeguata**, **1 famigliare Adeguata**.

Alla domanda “**RITIENE CHE IL BAGNO-DOCCIA SETTIMANALE SIA SVOLTO CON MODALITA’**” **2** famigliari hanno risposto **Molto Adeguata**, per **1 Adeguata**, **6 Non Rispondono** in quanto i loro congiunti non effettuano il bagno presso il nostro C.D.I.

Alla domanda “**COME CONSIDERA L’ASSISTENZA INFERMIERISTICA**” **4** famigliari hanno risposto **Molto Soddisfacente**, per **5 Soddisfacente**.

Alla domanda “**COME CONSIDERA IL SERVIZIO DI FISIOTERAPIA**” **5** famigliari hanno risposto **Molto Soddisfacente**, per **3 Soddisfacente**, per **1 Abbastanza Soddisfacente**

Alla domanda “**COME CONSIDERA IL SERVIZIO EDUCATIVO-ANIMATIVO**” **8** famigliari hanno risposto **Molto Soddisfacente**, per **1 Soddisfacente**

Alla domanda “**IL SUO FAMIGLIARE COME CONSIDERA LA QUALITA’ DEL CIBO**” **5** famigliari hanno risposto **Molto Buona e Accurata**, per **1 Buona e Accurata**, per **1 Abbastanza Buona e Accurata**, **2 non rispondono** in quanto il loro congiunto quando torna a casa non si ricorda quello che ha mangiato.

Alla domanda “**COME GIUDICA IL CONFORT DEGLI SPAZI**” **PULIZIA, IGIENE E MICROCLIMA** **7** famigliari hanno risposto **Molto Confortevole**, per **2 Confortevole**.

Alla domanda “**SE DOVESSE FORNIRE UN GIUDIZIO COMPLESSIVO, DEL SERVIZIO C.D.I. RISPONDEREBBE:** **tutti e 9** gli intervistati hanno risposto **Molto Soddisfatto**.

Alla domanda “**CONSIGLIEREBBE IL NOSTRO SERVIZIO AD UN AMICO O FAMIGLIARE**”

Tutti e 9 gli intervistati hanno risposto **affermativamente**.

Alla sezione **OSSERVAZIONI, SUGGERIMENTI E CONSIGLI**

4 famigliari hanno risposto VA BENE

1 familiare ha suggerito di scrivere sul quadernino della mamma quello che a pranzo ha mangiato

4 famigliari non hanno risposto perché non avevano suggerimenti da proporci.

Complessivamente al termine dell'indagine si può affermare che è stato espresso un voto positivo sul Centro Diurno Integrato, riscuotendo un elevato grado di soddisfazione da parte delle famiglie con costi assai inferiori rispetto alle forme di assistenza residenziali.

L'EDUCATRICE

Paola Parolini

CASTIGLIONE DELLE STIVIERE 31 AGOSTO 2024