



ELABORAZIONE QUESTIONARI DI SODDISFAZIONE DEI FAMILIARI E OSPITI DEL CDI ANNO 2024

Nel mese di Dicembre 2024 sono stati somministrati i questionari per la rilevazione del "customer satisfaction" del Centro Diurno Integrato inerenti l'anno 2024.

Di seguito una breve analisi dei dati e dei risultati emersi.

I questionari sono stati proposti nella totalità dei casi con l'ausilio di un operatore della struttura.

Il questionario sul grado di soddisfazione è lo strumento di rilevazione della qualità percepita, con duplice intento di individuare possibili obiettivi di miglioramento e di monitorare nel tempo, attraverso raffronti periodici, il giudizio dell'utenza sui servizi offerti.

Rappresenta quindi uno strumento di conoscenza con finalità operative, in quanto consente di individuare le eccellenze e le criticità dell'organizzazione e di orientare gli interventi dell'amministrazione secondo criteri di priorità, volti al conseguimento della migliore qualità possibile negli aspetti ambientali e tecnico professionali e nelle relazioni umane.

Lo strumento di rilevazione è stato strutturato in modo da garantire l'anonimato, e si compone di domande chiuse, che consentono l'elaborazione di dati di tipo quantitativo mediante l'assegnazione di un punteggio misurabile, e domande aperte, che consentono di ottenere dati di tipo qualitativo, in base ai commenti, critiche e suggerimenti forniti dai compilatori.

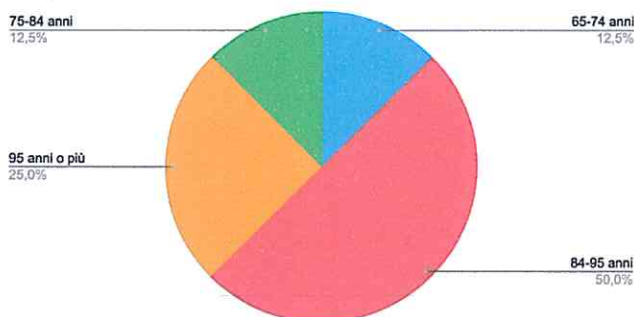
Il questionario con tutte le domande proposte e il documento con le tutte risposte aggregate sono consultabili e sono parte integrante del presente documento come allegati.

1. SODDISFAZIONE FAMILIARI degli OSPITI

Il questionario è stato inviato a tutti e 15 i familiari degli ospiti del cdi. Ne sono pervenuti compilati 9.

L'età degli ospiti a cui si fa riferimento sono riportati nel seguente grafico. il genere è perla totalità femminile.

Conteggio di 1. QUAL'È L'ETÀ DEL SUO FAMILIARE UTENTE DI QUESTO CDI?



La soddisfazione è medio alta rispetto alle diverse questioni interrogate. alleghiamo grafici.

accoglienza dell'ospite molto soddisfatti



orari dei pasti adeguati

rapporto numerico personale/utenti e preparazione professionale del personale percentuali pari tra molto e abbastanza

rapporto e cure del personale assistenziale-medico-infermieristico-animativo e riabilitativo molto soddisfatti

valore della retta giusto

valutazione dei servizi correlati cucina-pulizie-direzione-amministrazione molto soddisfatti

nessuna criticità si rileva si segnala solo un commento nota

Avere il servizio anche la domenica 😊

2. SODDISFAZIONE DEGLI OSPITI

Il questionario è stato proposto a 12 ospiti su 15.

l'età preponderante degli ospiti che compilano è tra gli 84 e i 95 anni e di genere totalmente femminile.

la soddisfazione generale risulta essere tra buona ed eccellente su tutta la linea degli aspetti proposti.

gli ospiti sono molto soddisfatti rispetto all'accoglienza ricevuta

reputazione di igiene personale e degli spazi garantito tra buono ed eccellente

gradimento degli spazi proposti molto soddisfatti

gradimento di vitto alloggio molto soddisfatti

gradimento servizio trasporti molto soddisfatti

rapporto umano di disponibilità e professionalità di medici-infermieri-personale assistenziale-animatrice e fisioterapista (attenzione, premura, ascolto, comprensione) molto soddisfatti

valutazione dei servizi correlati direzione-amministrazione-segreteria tra buono e d eccellente

Il clima tra gli ospiti del servizio è buono in 10 su 12 dichiarano di non aver avuto alcun problema con altri ospiti.

da osservare l'area del riposo pomeridiano che risulta essere valutato sufficiente.

una sola nota-commento riguardo alla cucina

Bisognerebbe variare un po' la verdura

*Il Responsabile Risorse umane
Dott.ssa Rossana Dotti*

All.1 Modello Questionario anno 2024 FAMILIARI OSPITI CDI

All.2 Modello Questionario anno 2024 OSPITI CDI