



Comune di Modena

Direzione Generale

Ufficio Organizzazione, qualità e
ricerche

**Settore Politiche sociali, sanitarie e per
l'integrazione**

Servizio di centro diurno specialistico

La soddisfazione dei familiari degli utenti del centro diurno specialistico

Sintesi delle risultanze



INDICE

INFORMAZIONI METODOLOGICHE.....	3
CARATTERISTICHE DEL CAMPIONE.....	4
Caratteristiche socio-anagrafiche degli ospiti.....	4
Caratteristiche socio anagrafiche dei familiari degli ospiti.....	5
ATTIVITA' ASSISTENZIALI.....	6
ATTIVITA' SANITARIE.....	7
ATTIVITA' DI ANIMAZIONE.....	8
ATTIVITA' ALBERGHIERE.....	9
ATTIVITA' DI RELAZIONE/INFORMAZIONE.....	10
VALUTAZIONI COMPLESSIVE.....	11
I CAMBIAMENTI.....	14

INFORMAZIONI METODOLOGICHE

Universo di riferimento	Familiari degli ospiti del Centro Diurno Specialistico di Modena IX Gennaio da almeno 30 giorni alla data del 31 luglio 2015 - n° 19.
Numerosità campionaria	Non è stato estratto nessun campione. Si è contattato l'intero universo di riferimento (n° 19 utenti).
Metodologia di rilevazione	Telefonica - interviste su questionario strutturato condotte dalla ditta MELA'S di Modena (metodologia CATI)
Data di realizzazione sondaggio	Rilevazione effettuata dal 12 al 19 ottobre 2015

Riepilogo contatti FAMILIARI <i>interviste telefoniche</i>	
Interviste previste	19
Totale rifiuti	2
Interviste realizzate	17
% rientri	89,5

Margine d'errore massimo	+/- 7,71
--------------------------	----------

CARATTERISTICHE DEL CAMPIONE

Caratteristiche socio-anagrafiche degli ospiti

interviste CATI

Sesso ospite

	n	%
Maschio	6	35,3
Femmina	11	64,7
Totale	17	100

Età Ospite

	n	%
67-79	8	47,1
80-92	9	52,9
Totale	17	100

Orario di permanenza

	n	%
TEMPO PIENO: dal lunedì al venerdì, dalle 8:30 alle 18:00	12	70,6
TEMPO PARZIALE: dal lunedì al venerdì, dalle 8:30 alle 14:30 con pranzo compreso	2	11,8
TEMPO PARZIALE: dal lunedì al venerdì, dalle 14:30 alle 18:00 con pranzo escluso	3	17,6
Totale	17	100

Caratteristiche socio anagrafiche dei familiari degli ospiti

interviste CATI

Sesso

	n	%
Maschio	5	29
Femmina	12	71
Totale	17	100

Età

	n	%
41-59	8	47
60-82	9	53
Totale	17	100

Professione

	n	%
lavoratore autonomo	1	6
lavoratore dipendente	6	35
non occupato	4	24
pensionato	6	35
Totale	17	100

Scolarità

	n	%
Obbligo	8	47
Diploma	7	41
Laurea	2	12
Totale	17	100

Rapporto di parentela

	n	%
parentela di 1° grado	16	94
parentela di 2° grado	1	6
Totale	17	100

Presenza del familiare - multipla

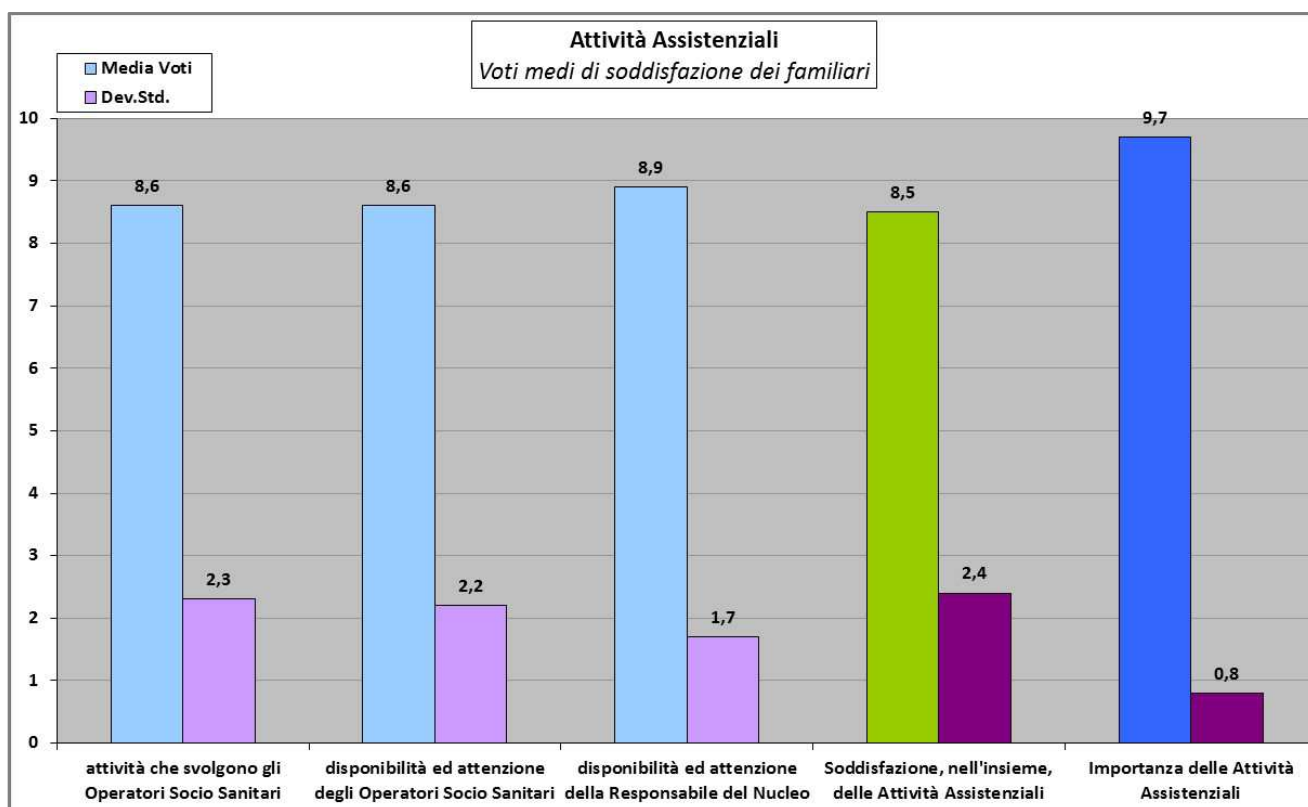
	n	%
Quotidianamente al momento dell'accoglienza o del rientro a casa	4	24
Qualche volta al mese	4	24
In occasione di feste o altri incontri organizzati dal centro diurno specialistico	6	35
Ha contatti telefonici periodici	3	18
Totale	17	100

ATTIVITA' ASSISTENZIALI

Nel Centro Diurno Specialistico IX Gennaio le attività assistenziali svolte dagli operatori socio sanitari e dal responsabile del nucleo riportano una valutazione nell'insieme positiva, con una soddisfazione complessiva di 8,5 di poco più bassa della media dei voti di soddisfazione dati agli aspetti specifici. La deviazione standard di questo voto medio è alta e pari a 2,4 ad indicare una disomogeneità dei voti assegnati dagli intervistati.

Analizzando nel dettaglio questa area si nota che l'aspetto più gradito fra i tre in elenco è la *disponibilità ed attenzione della Responsabile del Nucleo* (voto medio 8,9). Le restanti due voci, *disponibilità ed attenzione degli Operatori Socio Sanitari* e *attività che svolgono gli Operatori Socio Sanitari*, hanno entrambe un voto medio di soddisfazione pari a 8,6.

Lo scarto tra soddisfazione ed importanza delle attività assistenziali è di 1,2 rispetto alle due medie.



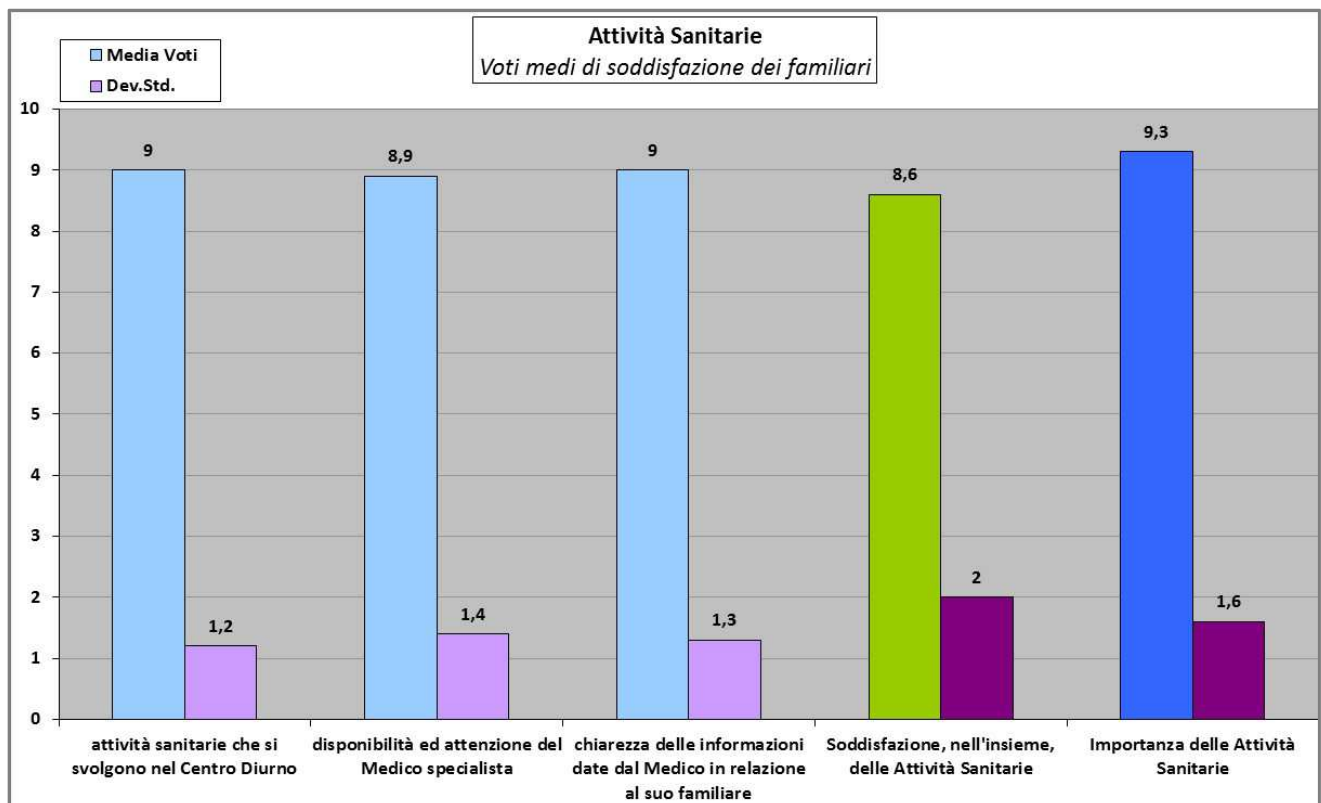
ATTIVITA' SANITARIE

Le attività sanitarie si compongono di tre aspetti specifici, tutti con voti medi prossimi o uguali al 9.

Nel dettaglio, le *attività sanitarie che si svolgono nel Centro Diurno* e la *chiarezza delle informazioni date dal Medico in relazione al suo familiare* ottengono entrambe un voto medio pari a 9 con una buona omogeneità delle risposte. Il terzo aspetto indagato, la *disponibilità ed attenzione del Medico specialista*, registra un voto medio di 8,9

Come soddisfazione complessiva, le attività sanitarie riportano un grado di soddisfazione pari a 8,6 di voto medio, di poco inferiore alla media matematica dei singoli voti di soddisfazione.

Lo scarto tra il voto medio di soddisfazione e quello di importanza è di 0,7.

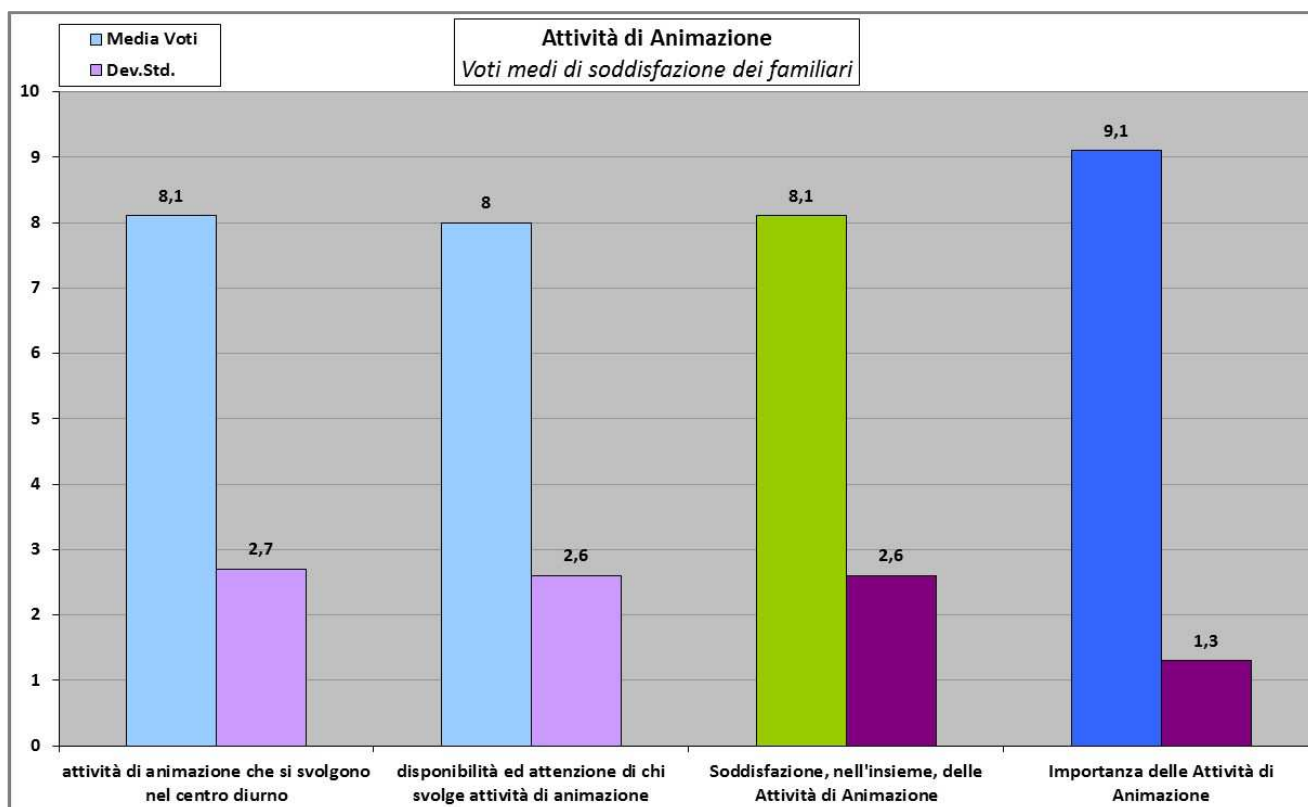


ATTIVITA' DI ANIMAZIONE

Le attività di animazione registrano per entrambi gli aspetti esaminati (*attività di animazione che si svolgono nel centro diurno e disponibilità ed attenzione di chi svolge attività di animazione*) voti medi pari o superiori all'8 (8,1 e 8 di voto medio), con deviazioni standard ancora piuttosto alte e rispettivamente di 2,7 e 2,6.

Il voto medio di soddisfazione complessivo è pari a 8,1 con una deviazione standard di 2,6 a sottolineare una lieve disomogeneità dei voti dati.

Lo scarto con l'importanza attribuita a questo servizio è di 1 nei due voti medi.



ATTIVITA' ALBERGHIERE

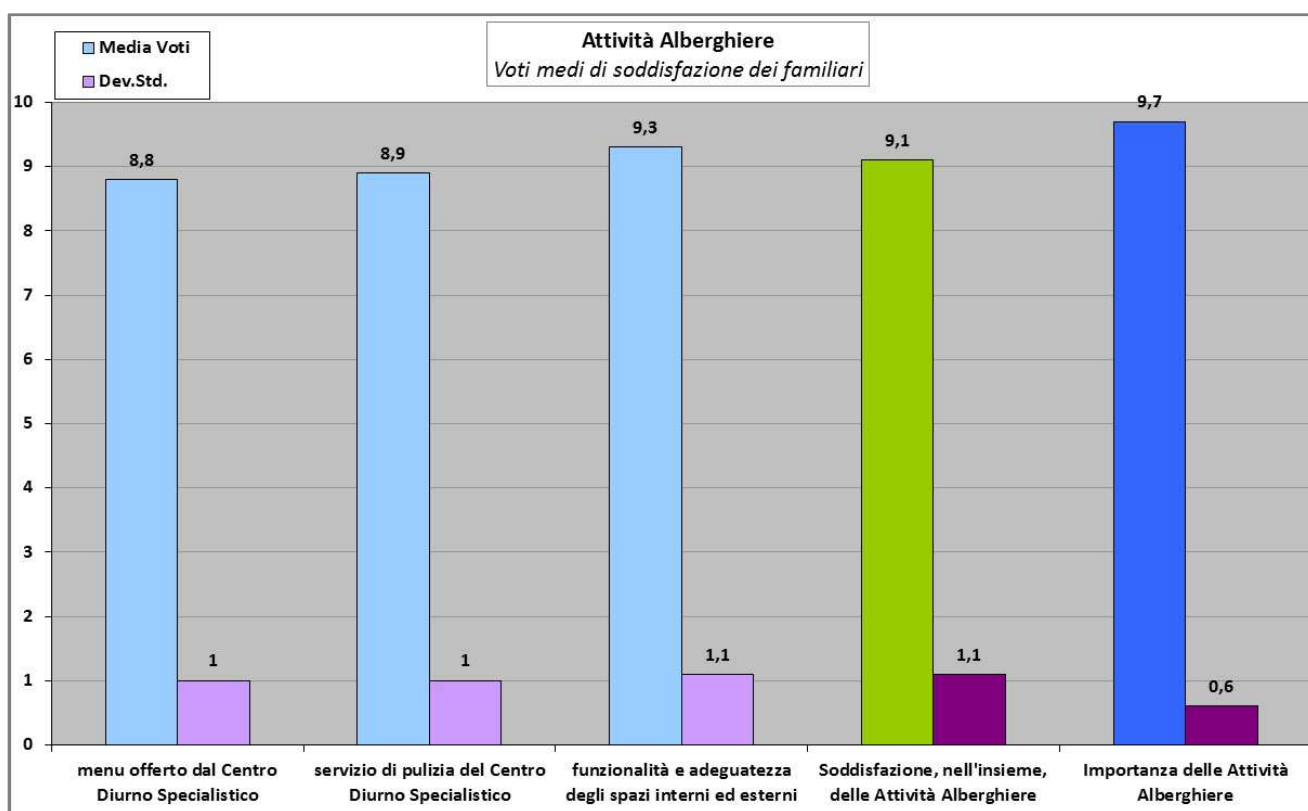
Il servizio di attività alberghiera si compone di diversi aspetti, ognuno con un grado di soddisfazione differente.

Andando in ordine crescente di soddisfazione, si osserva che l'aspetto un po' meno gradito fra i familiari degli ospiti è il *menu offerto dal centro diurno specialistico* (voto medio di 8,8), seguito dal *servizio di pulizia del Centro Diurno Specialistico* (voto medio di 8,9), entrambi con deviazione standard pari a 1.

Chiude, con voto medio di 9,3 la *funzionalità e adeguatezza degli spazi interni ed esterni* con deviazione standard di 1,1. Tutte le voci analizzate presentano quindi una buona omogeneità dei dati.

Il voto medio complessivo alle attività alberghiere è coerente, di poco superiore, con i singoli voti medi dati agli aspetti sopra elencati e risulta pari a 9,1.

Lo scarto tra soddisfazione complessiva e importanza attribuita a questo servizio è di 0,6 fra i due voti medi.



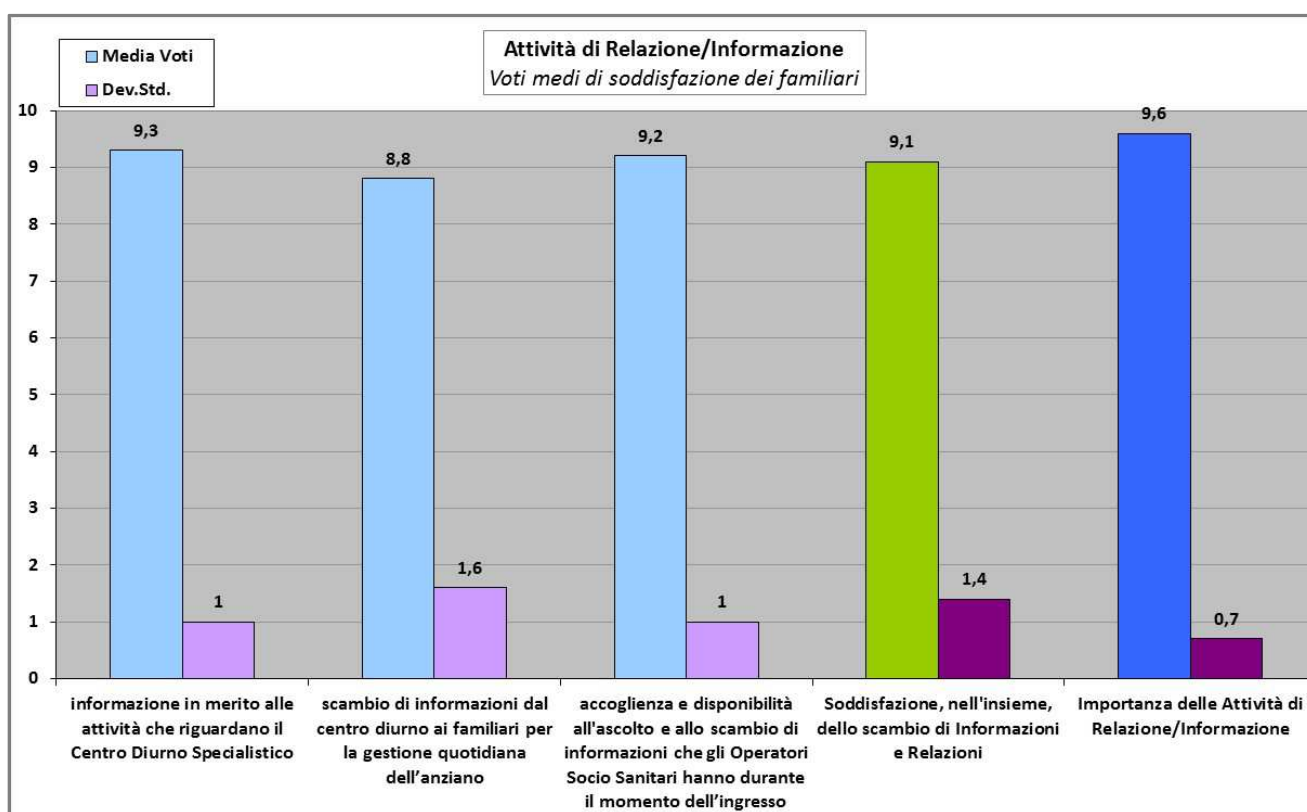
ATTIVITA' DI RELAZIONE/INFORMAZIONE

L'attività di relazione/informazione registra un voto medio complessivo alto pari a 9,1.

Queste attività sono composte da tre aspetti specifici fra i quali quello che evidenzia la soddisfazione maggiore è *l'informazione in merito alle attività che riguardano il Centro Diurno Specialistico* con voto medio di 9,3; segue *l'accoglienza e disponibilità all'ascolto e allo scambio di informazioni che gli Operatori Socio Sanitari hanno durante il momento dell'ingresso* (media voti 9,2) e infine l'aspetto con voto medio più basso – ma comunque alto e pari a 8,8 – *lo scambio di informazione dal centro diurno ai familiari per la gestione quotidiana dell'anziano*.

Le deviazioni standard risultano tutte basse e comprese fra 1,0 e 1,6 ad indicare una buona omogeneità fra le risposte date dai familiari degli ospiti.

Lo scarto tra soddisfazione ed importanza (voti medi) è di 0,5.



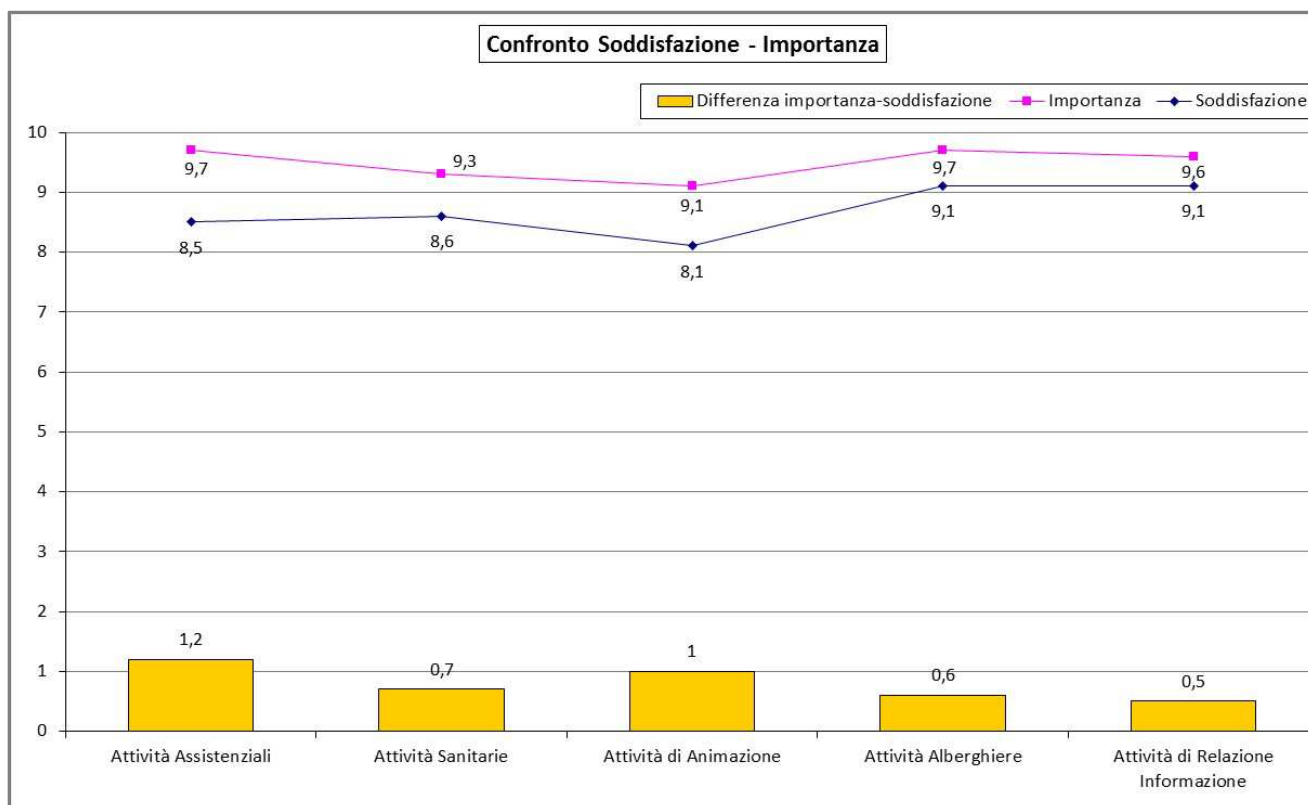
VALUTAZIONI COMPLESSIVE

Per ogni area (l'insieme di alcuni aspetti esaminati, parte di una stessa tematica) è stato anche rilevato il grado di importanza attribuito dai familiari degli ospiti, così come riportato in precedenza.

Evidenziare la differenza tra importanza e soddisfazione permette di individuare le possibili aree di miglioramento.

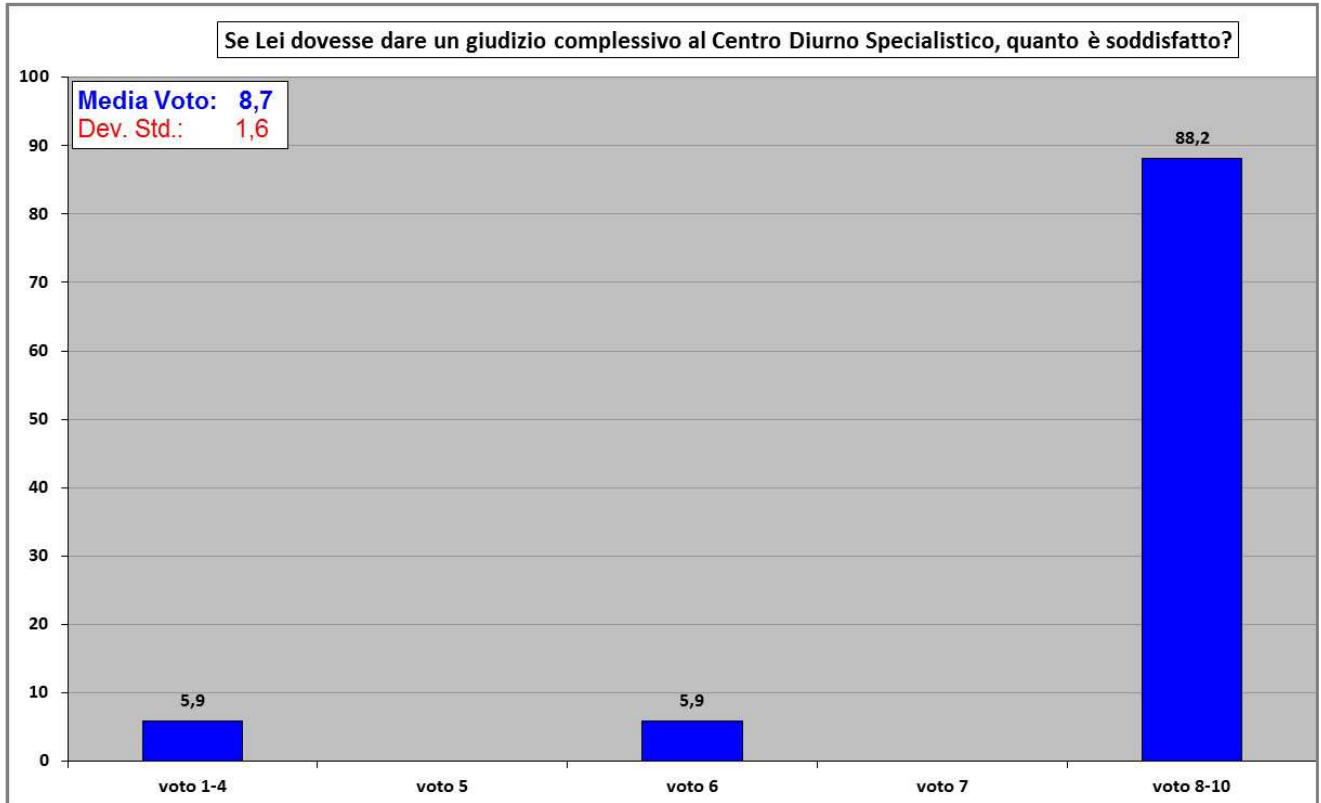
Lo scarto più rilevante riguarda le attività assistenziali con una differenza di 1,2 e le attività di animazione con differenza di 1 punto fra i due voti medi. Seguono, con differenze di 0,7 e 0,6 punti, rispettivamente le attività sanitarie e le attività di alberghiere.

Le attività di relazione – informazione registrano lo scarto più basso e pari a 0,5 punti.



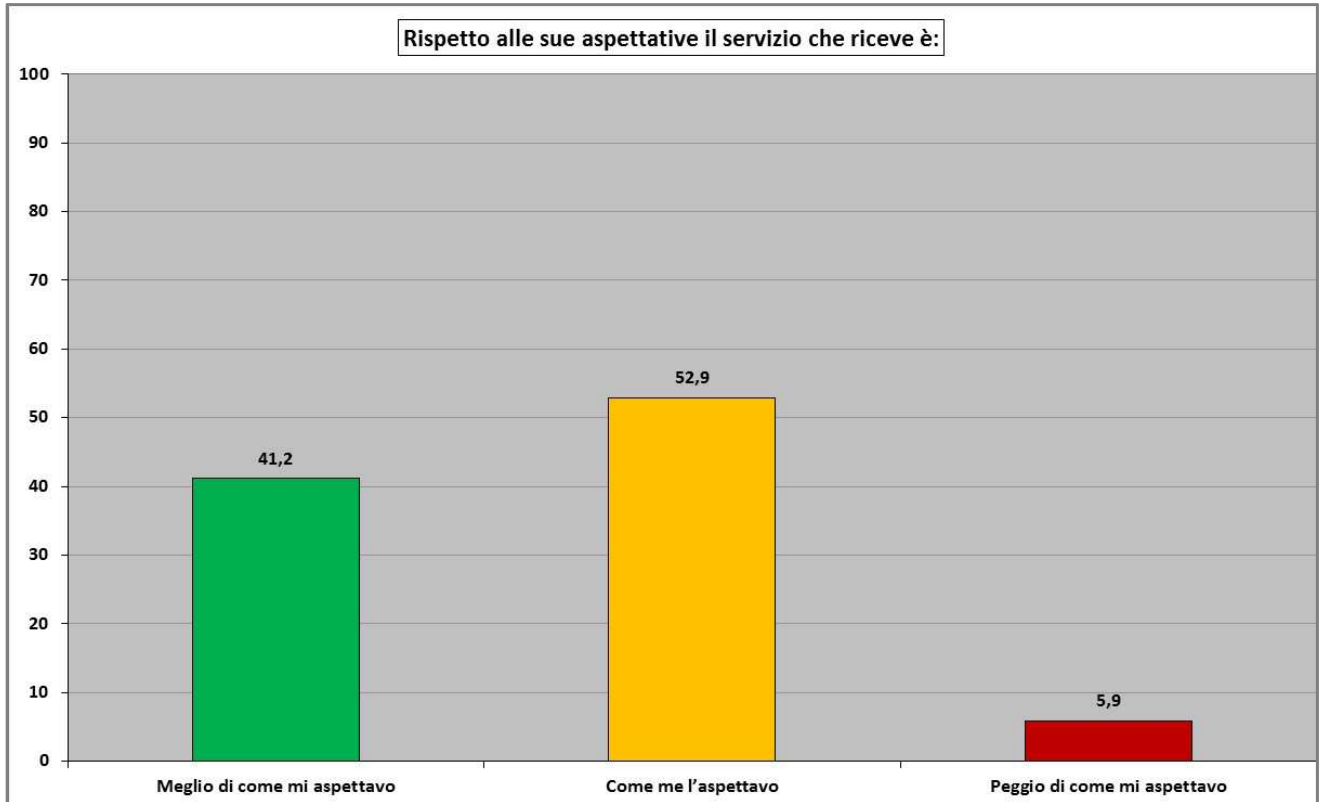
Il voto complessivo ai Centri Diurni Specialistici di Modena si attesta su una media voto di 8,7, con l'88,2% di voti compresi fra l'8 e il 10 e con solo il 5,9% degli intervistati che assegna voto insufficiente e compreso fra 1 e 4.

Per quest'ultima domanda, è importante sottolineare che non vi è stata nessuna astensione alla risposta.



Tutti gli intervistati hanno anche espresso un giudizio rispetto alle proprie aspettative, distribuito in questo modo:

- il 41,2% dei familiari degli ospiti dichiara di ricevere un servizio migliore di quello che si aspettava;
- il 52,9% ritiene che il servizio ricevuto corrisponda alle proprie aspettative;
- la percentuale di delusi risulta pari al 5,9% degli intervistati.



I CAMBIAMENTI

L'ultima parte del questionario, qui intitolata "i cambiamenti", ha riguardato l'effetto prodotto dall'accesso al centro diurno specialistico sulla relazione quotidiana fra l'anziano e il familiare ospite.

Gli aspetti esaminati sono stati inizialmente due: il tempo a disposizione e la relazione con l'anziano. Per entrambi era chiesto di indicare la direzione del cambiamento.

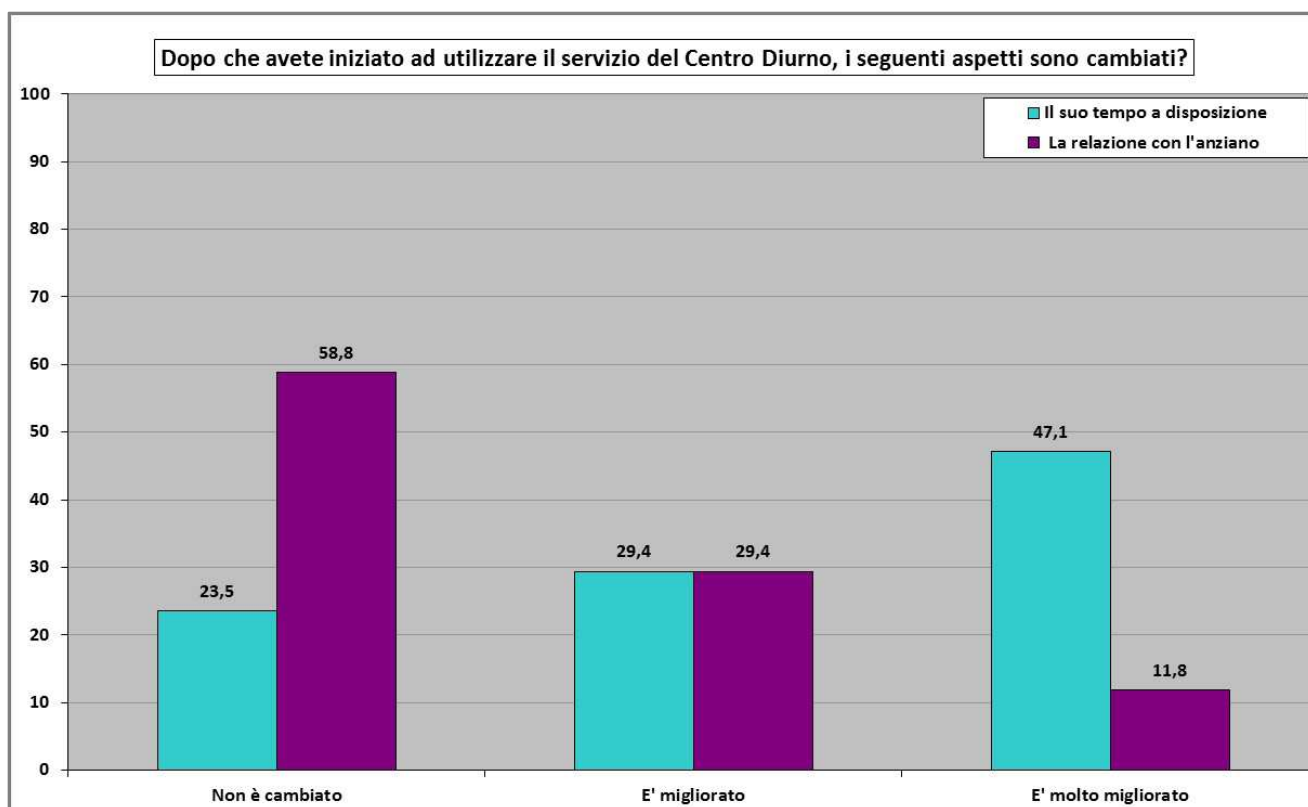
Analizzando la voce *il tempo a disposizione del familiare*, si osserva che la somma fra la risposta *è migliorato* ed *è molto migliorato* raggiunge il 76,5% delle risposte fornite dagli intervistati ad indicare l'efficacia del servizio offerto. Solo il 23,5% dei rispondenti dichiara che il tempo a propria disposizione non è cambiato.

Analizzando invece il *cambiamento nella relazione con l'anziano* si nota che le risposte *è migliorato* ed *è molto migliorato* registrano percentuali rispettivamente del 29,4% e dell'11,8% mentre la maggioranza degli intervistati dichiara non essere cambiato (58,8% di risposte *non è cambiato*).

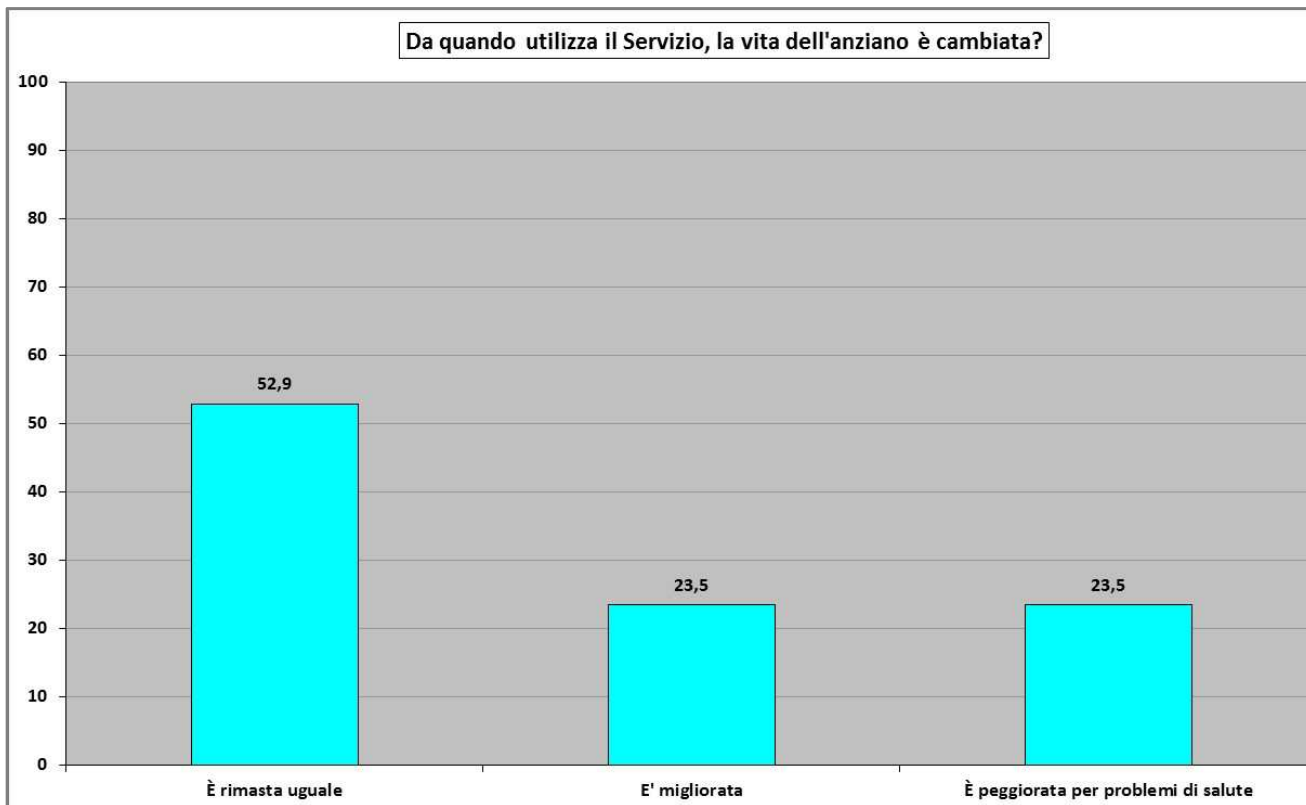
Anche a questa domanda nessuno ha preferito non rispondere.

Questa seconda risposta, di segno diverso rispetto a quella precedente, contiene probabilmente una parte di atteggiamento difensivo del rispondente che tende a confermare la propria relazione con l'anziano indipendentemente dall'utilizzo del servizio. Ma soprattutto larga parte di questo "non cambiamento" è legato alle patologie degli ospiti ed alla difficoltà di incidere sugli aspetti relazionali.

Se quindi sul tema del tempo disponibile si evidenzia una forte positività dell'azione del centro diurno specialistico, nella parte della relazione prevale la continuità.



È stato poi chiesto al familiare di riferimento se la vita dell'anziano avesse subito un cambiamento successivamente all'utilizzo del servizio: il 23,5% dei rispondenti dichiara essersi verificato un miglioramento e la stessa percentuale indica un peggioramento dovuto ad un aggravarsi della salute dell'anziano. Il restante 52,9% dei rispondenti afferma che la vita dell'anziano è rimasta uguale. Non si registrano non risposte per questa domanda.



A coloro che hanno indicato essersi verificato un miglioramento dopo l'utilizzo del servizio di centro diurno specialistico, è stato chiesto di indicare in quale ambito fra un elenco predefinito di risposte.

Fra i 4 rispondenti si sono raccolte 7 indicazioni. L'aspetto più indicato è quello della *vita sociale* seguito dalla *regolarità dei pasti*. Le ultime due voci, entrambe con gli stessi numeri, sono *sicurezza* e *attivismo/vitalità*.