



Comune di Modena

Direzione Generale

Ufficio Organizzazione, qualità e
ricerche

Settore Politiche sociali, sanitarie e per l'integrazione

Servizio di centro diurno

La soddisfazione degli utenti dei centri diurni tradizionali di Modena e loro familiari

Sintesi delle risultanze



INDICE

INFORMAZIONI METODOLOGICHE.....	3
CARATTERISTICHE DEL CAMPIONE.....	5
Caratteristiche socio-anagrafiche degli ospiti.....	5
Caratteristiche socio anagrafiche dei familiari degli ospiti.....	6
ATTIVITA' ASSISTENZIALI.....	7
ATTIVITA' SANITARIE.....	9
ATTIVITA' DI ANIMAZIONE.....	12
ATTIVITA' ALBERGHIERE.....	14
ATTIVITA' DI RELAZIONE/INFORMAZIONE.....	16
VALUTAZIONI COMPLESSIVE.....	18
I CAMBIAMENTI.....	21

INFORMAZIONI METODOLOGICHE

La ricerca ha come obiettivo quello di rilevare il grado di soddisfazione degli utenti delle case residenza. Per questo si è scelto di fare due indagini distinte: una rivolta agli ospiti stessi, una rivolta ai familiari di riferimento, degli ospiti, che avessero una minima conoscenza della struttura.

Universo di riferimento	Ospiti dei sette Centri Diurni Tradizionali di Modena da almeno 30 giorni e loro familiari di riferimento - n° 127 (al 31 luglio 2015)
Numerosità campionaria	Non è stato estratto alcun campione. L'elenco degli ospiti da intervistare è stato redatto considerando le capacità relazionali e cognitive degli intervistati, fra coloro che frequentano il Centro Diurno da almeno 30 giorni alla data del 31 luglio 2015 (n°50 su 127). L'elenco dei familiari (n°128 su 132) comprende tutti coloro che alla data del 31 luglio 2015 hanno effettuato almeno 4 visite alla struttura ed esclude gli amministratori di sostegno.

Le modalità di realizzazione delle interviste si differenziano a seconda dei diversi interlocutori:

- Per quanto attiene gli ospiti sono state svolte interviste face to face utilizzando il questionario come traccia per la discussione che, pur nel rispetto delle finalità dell'indagine, doveva essere estremamente aperta e "flessibile". Si è quindi trattato di interviste che presentavano più le caratteristiche di una ricerca qualitativa che quantitativa, pur contenendo alcune domande specifiche di soddisfazione la cui risposta prevedeva un voto da 1 (per niente soddisfatto) a 10 (molto soddisfatto).
- Per quel che attiene i familiari invece l'intervista è stata realizzata telefonicamente utilizzando un questionario strutturato dove ogni area di indagine comprendeva diverse domande specifiche oltre ad una domanda di soddisfazione e importanza complessiva, sempre tramite voto da 1 (per niente soddisfatto) a 10 (molto soddisfatto). La metodologia rispecchia quindi una ricerca di tipo quantitativo.

Metodologia di rilevazione	Telefoniche - interviste condotte dalla ditta MELA'S di Modena (metodologia CATI); Questionario strutturato
	Face to face - interviste condotte dalla ditta MELA'S di Modena (metodologia PAPI); Traccia di conversazione con l'inserimento di domande di soddisfazione
Data di realizzazione sondaggio	metodologia PAPI: rilevazione effettuata dal 4 ottobre al 25 novembre 2015
	metodologia CATI: rilevazione effettuata dal 30 ottobre al 15 novembre 2015

Riepilogo contatti FAMILIARI <i>interviste telefoniche</i>	
Interviste previste	128
Totale rifiuti	5
Totale non contattabili / non intervistabile	10
Interviste realizzate	113
% rientri	88,28

Margine d'errore massimo	+/- 3,16
--------------------------	----------

Riepilogo contatti OSPITI <i>interviste face to face</i>	
Interviste previste	50
Totale rifiuti	1
Totale non contattabili / Annullate	8
Interviste realizzate	41
% rientri	82,00

Margine d'errore massimo	+/- 6,49
--------------------------	----------

CARATTERISTICHE DEL CAMPIONE

Caratteristiche socio-anagrafiche degli ospiti

interviste CATI

Casa Residenza

	n	%
Vignolese	12	10,6
San Giovanni Bosco	22	19,7
Cialdini	14	12,1
Guicciardini	22	19,7
San Geminiano	14	12,1
Ghirlandina	13	11,4
Mingucci	16	14,4
Totale	113	100

Sesso ospite

	n	%
Maschio	37	33,1
Femmina	76	66,9
Totale	113	100

Età Ospite

	n	%
56-79	37	32,4
80-89	54	47,9
90-98	22	19,7
Totale	113	100

Orario di permanenza

	n	%
Tempo pieno lun-ven.8.30-18 CON Servizi Aggiuntivi	47	41,2
Tempo Parziale CON Servizi Aggiuntivi	7	6,1
Tempo Pieno SENZA Servizi Aggiuntivi	28	25
Tempo Parziale SENZA servizi aggiuntivi	31	27,8
Totale	113	100

interviste face to face

Casa Residenza

	n	%
Vignolese	5	11
San Giovanni Bosco	8	20,5
Cialdini	5	11
Guicciardini	7	18,1
San Geminiano	5	12,6
Ghirlandina	5	11,8
Mingucci	6	15
Totale	41	100

Sesso ospite

	n	%
Maschio	13	31,3
Femmina	28	68,7
Totale	41	100

Età Ospite

	n	%
62-74	11	27,1
75-84	19	46,7
85-94	11	26,1
Totale	41	100

Orario di permanenza

	n	%
Tempo pieno lun-ven.8.30-18 CON Servizi Aggiuntivi	13	31,8
Tempo Parziale CON Servizi Aggiuntivi	1	2
Tempo Pieno SENZA Servizi Aggiuntivi	18	44,6
Tempo Parziale SENZA servizi aggiuntivi	9	21,5
Totale	41	100

Caratteristiche socio anagrafiche dei familiari degli ospiti

Sesso

	n	%
Maschio	36	31,6
Femmina	77	68,4
Totale	113	100

Età

	n	%
26-54	47	41,9
55-64	34	29,9
65-88	32	28,2
Totale	113	100

Professione

	n	%
lavoratore autonomo	11	9,6
lavoratore dipendente	45	39,9
non occupato	13	11,5
pensionato	44	39
Totale	113	100

Scolarità

	n	%
Obbligo	65	57,1
Diploma	36	31,4
Superiore	13	11,4
Totale	113	100

Rapporto di parentela

	n	%
parentela di 1° grado	95	83,7
parentela di 2° grado	18	16,3
Totale	113	100

ATTIVITA' ASSISTENZIALI

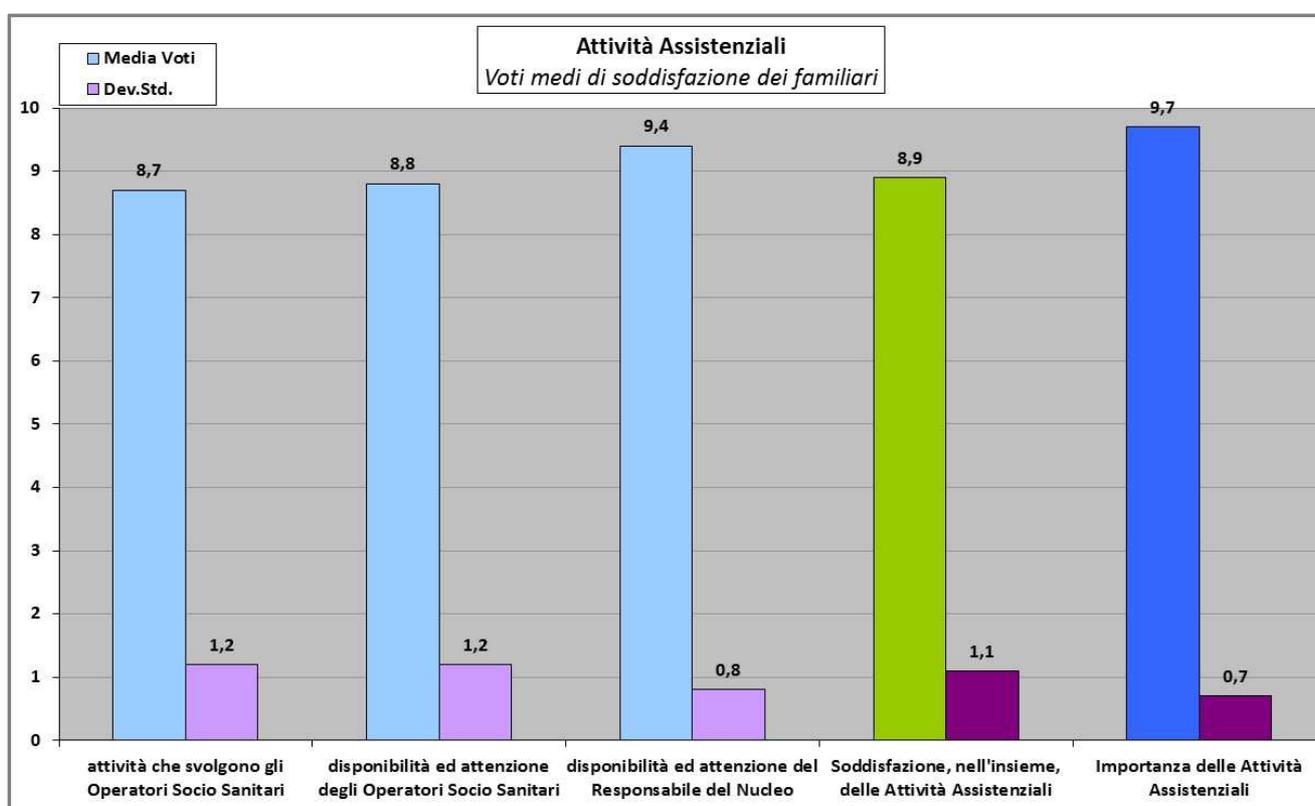
I familiari valutano positivamente i vari aspetti delle attività assistenziali, con voti medi alti e compresi fra l'8,7 e il 9,4.

L'aspetto migliore risulta essere la *disponibilità ed attenzione del Responsabile del Nucleo* (voto medio 9,4) seguito dalla *disponibilità ed attenzione degli Operatori Socio Sanitari* e dalle *attività che svolgono gli Operatori Socio Sanitari*, con voti medi rispettivamente di 8,8 e 8,7.

Il voto medio complessivo assegnato alle attività assistenziali è pari a 8,9 e di poco inferiore alla media matematica dei singoli fattori esaminati.

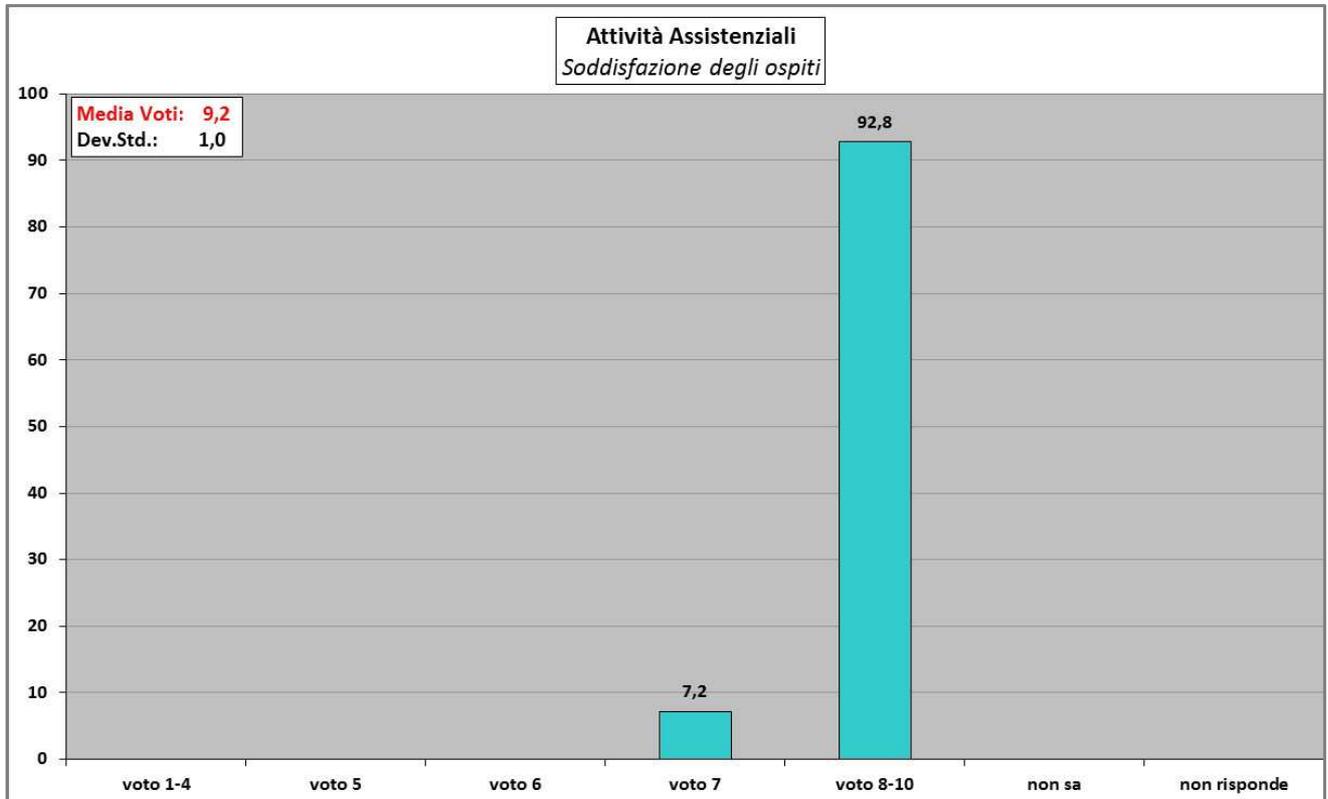
Si nota infine, per questa area, una buona omogeneità delle risposte con deviazioni standard da 0,8 a 1,2.

Lo scarto tra soddisfazione ed importanza delle attività assistenziali è di 0,8 punti rispetto alle due medie.

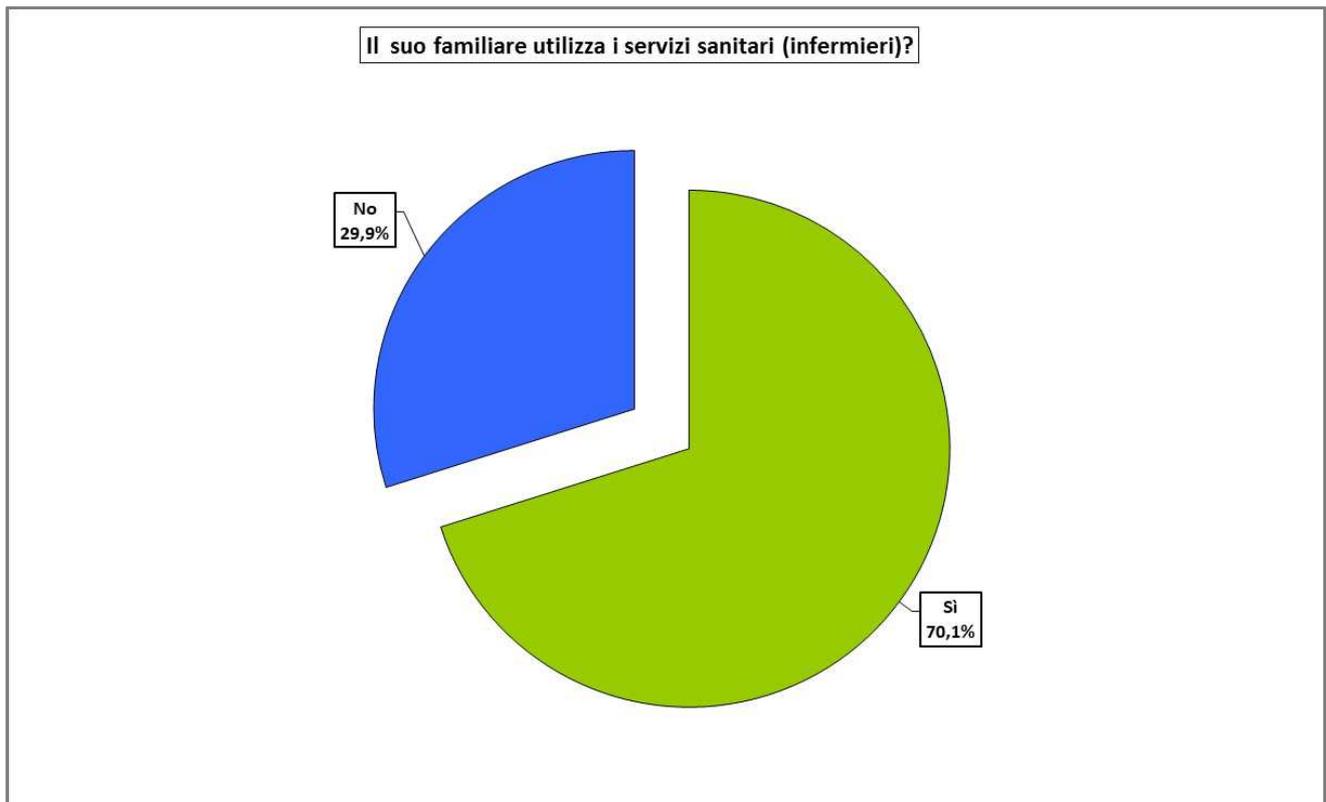


Gli ospiti indicano un voto medio di soddisfazione superiore a quello dei propri familiari e pari a 9,2. La soddisfazione degli ospiti è piuttosto omogenea con il 92,8% dei voti compresi fra l'8 e il 10 e il 7,2% di voti 7.

Importante sottolineare che non si registrano voti negativi o non risposte per questa attività.



ATTIVITA' SANITARIE



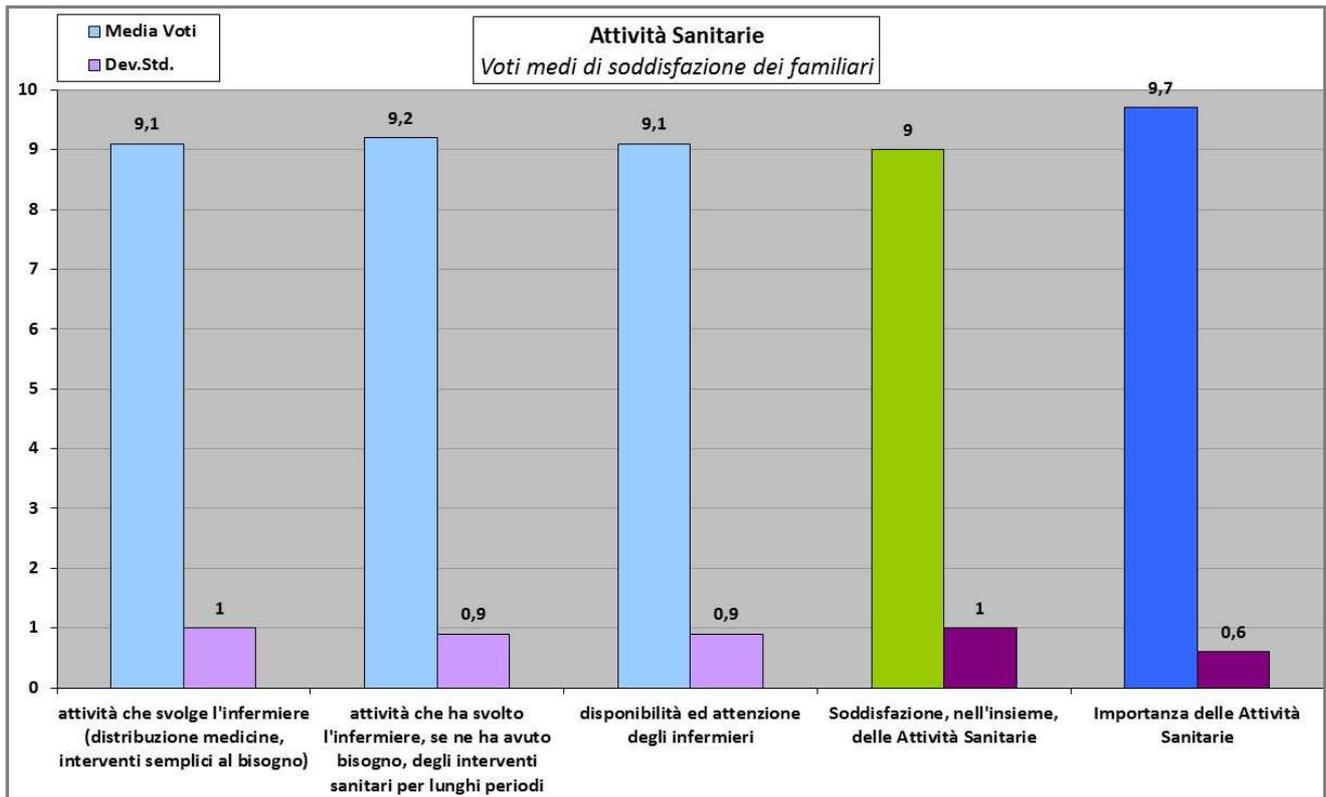
Fra coloro che hanno un familiare ospite del Centro Diurno Tradizionale, il 70,1% dichiara di utilizzare i servizi sanitari.

A coloro che hanno dichiarato l'utilizzo del servizio sanitario da parte del familiare ospite del Centro Diurno (70,1%) sono state poste domande di valutazione dei diversi aspetti che lo compongono: si registra un'alta soddisfazione – superiore al 9 – per tutte e tre le voci esaminate.

Nel dettaglio, le *attività svolte dall'infermiere, in caso di bisogno, di interventi sanitari per lunghi periodi* mostra un voto medio di soddisfazione pari a 9,2. Seguono le *attività che svolge l'infermiere (distribuzione medicine, interventi semplici al bisogno)* e la *disponibilità ed attenzione degli infermieri*, entrambi con media voto pari a 9,1.

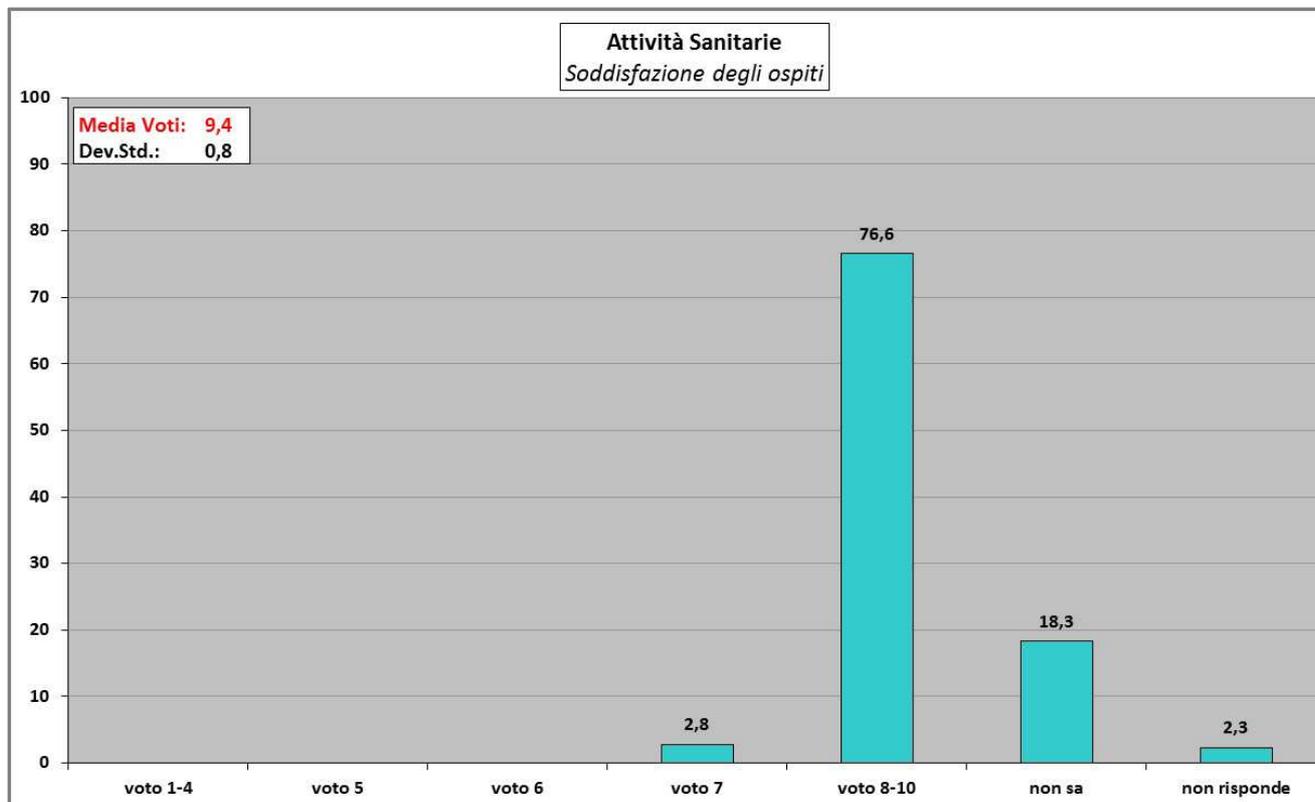
Le attività sanitarie nel complesso (attività degli infermieri) riportano un grado di soddisfazione di poco inferiore alla media aritmetica dei tre voti assegnati alle singole attività e pari a 9, con una deviazione standard di 1,0 ad indicare una buona omogeneità dei dati.

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



Fra gli ospiti, il voto medio di soddisfazione alle attività sanitarie, è pari a 9,4 con una deviazione standard ancora contenuta di 0,8.

Dal grafico sottostante si osserva che il 76,6% dei voti è compreso fra l'8 e il 10 e solo il 2,8% dei voti è pari a 7. Nessuno assegna un'insufficienza alle attività sanitarie svolte dagli infermieri ma il 18,3% degli ospiti intervistati non sa e il 2,3 non risponde a questa domanda.



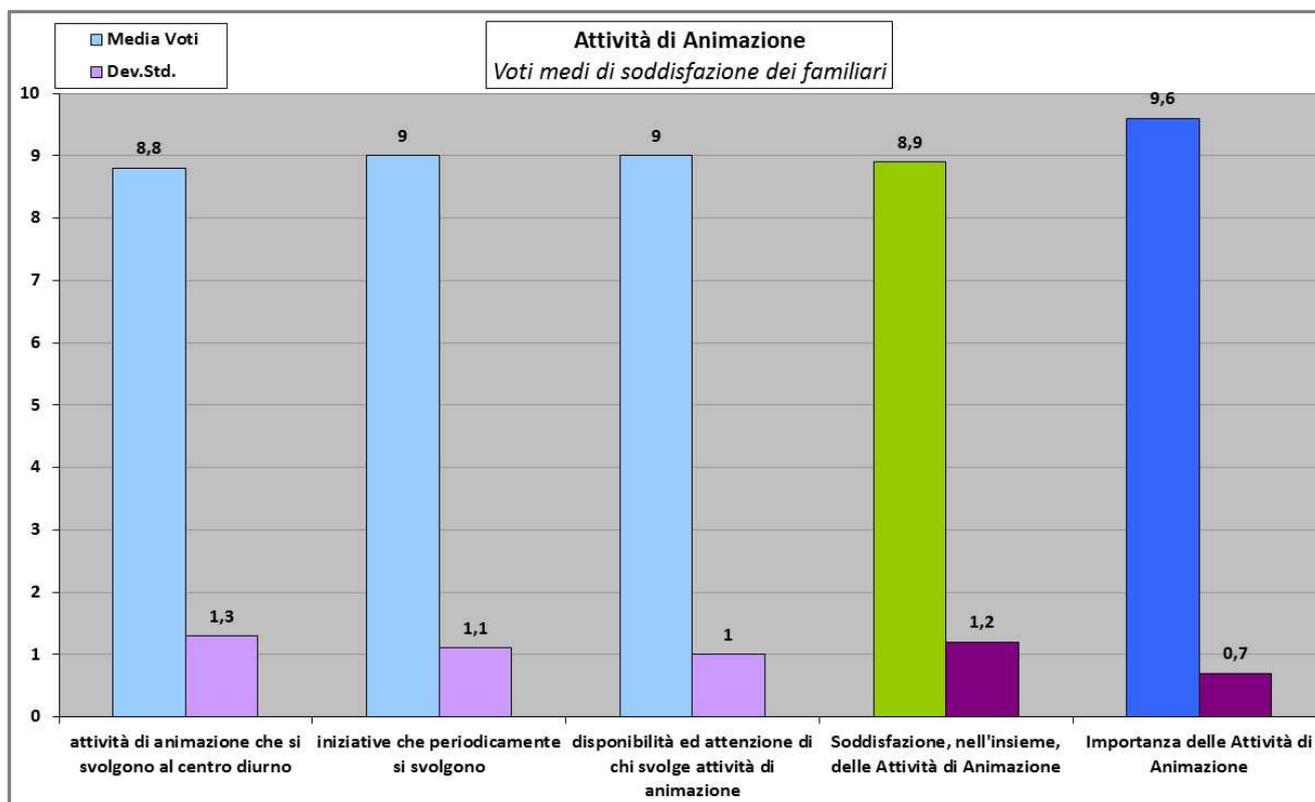
ATTIVITA' DI ANIMAZIONE

Le attività di animazione registrano in tutti gli aspetti voti medi superiori all'8,5 e abbastanza omogenei, con deviazioni standard comprese fra 1,0 e 1,3.

Gli aspetti che risultano maggiormente graditi sono le *iniziative che periodicamente si svolgono* e la *disponibilità ed attenzione di chi svolge attività di animazione* con media voto, per entrambe le voci, di 9. Seguono, con voto medio pari a 8,8, le *attività di animazione che si svolgono al centro diurno*.

Il voto medio di soddisfazione complessivo, paria a 8,9, sintetizza perfettamente i giudizi assegnati a questi tre aspetti. Voto anche piuttosto omogeneo come indicato dalla deviazione standard pari a 1,2.

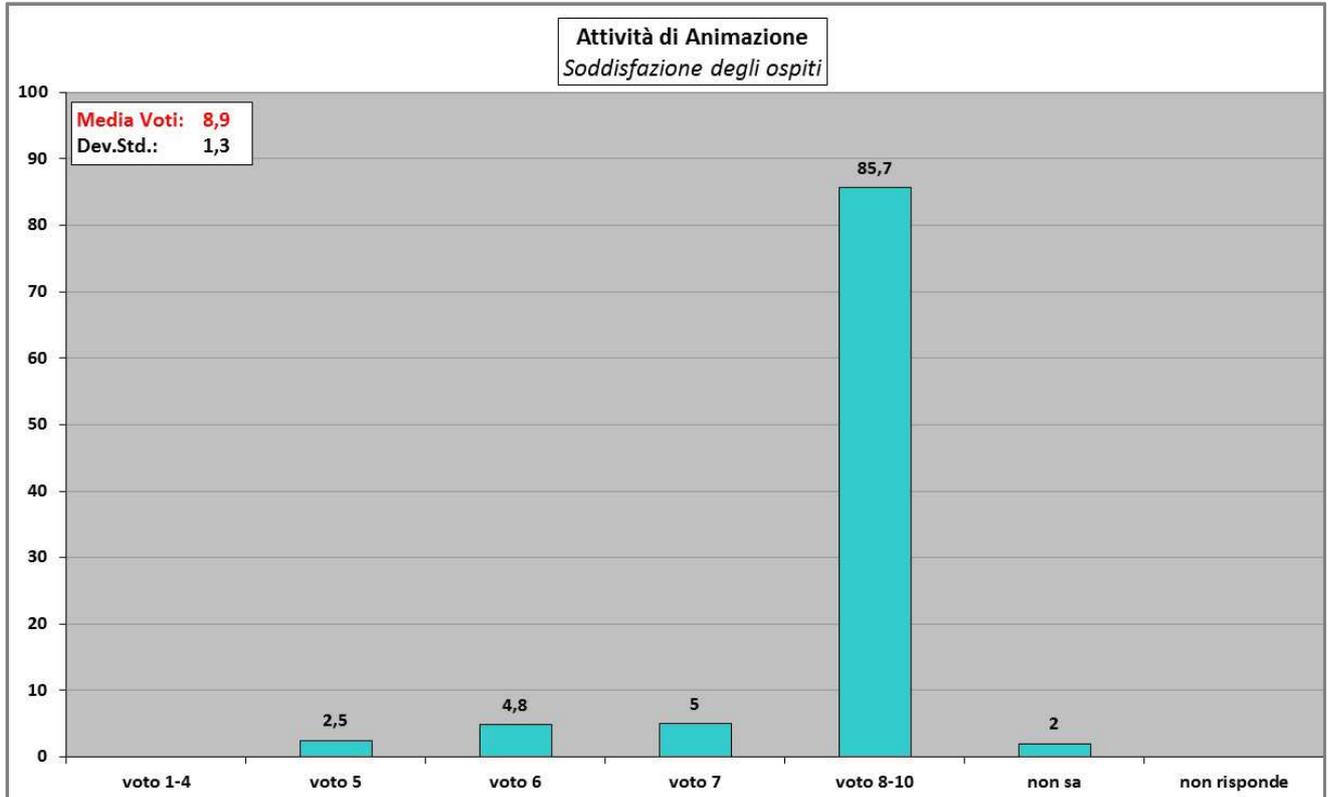
Lo scarto con l'importanza attribuita a questo servizio è di 0,7 nei due voti medi.



Anche fra gli ospiti si rileva una soddisfazione alta con una media voti pari a 8,9 e una deviazione standard di 1,3 ad indicare una buona omogeneità dei dati.

Si osserva infatti che l'85,7% degli intervistati assegna un voto compreso fra l'8 e il 10, seguito da un 5% e da un 4,8% di ospiti che assegnano rispettivamente voto 7 e 6. Solo il 2,5% degli intervistati assegna voto insufficiente e pari a 5.

Diminuiscono molto rispetto alla domanda precedente le risposte non sa (solo il 2% degli intervistati).



ATTIVITA' ALBERGHIERE

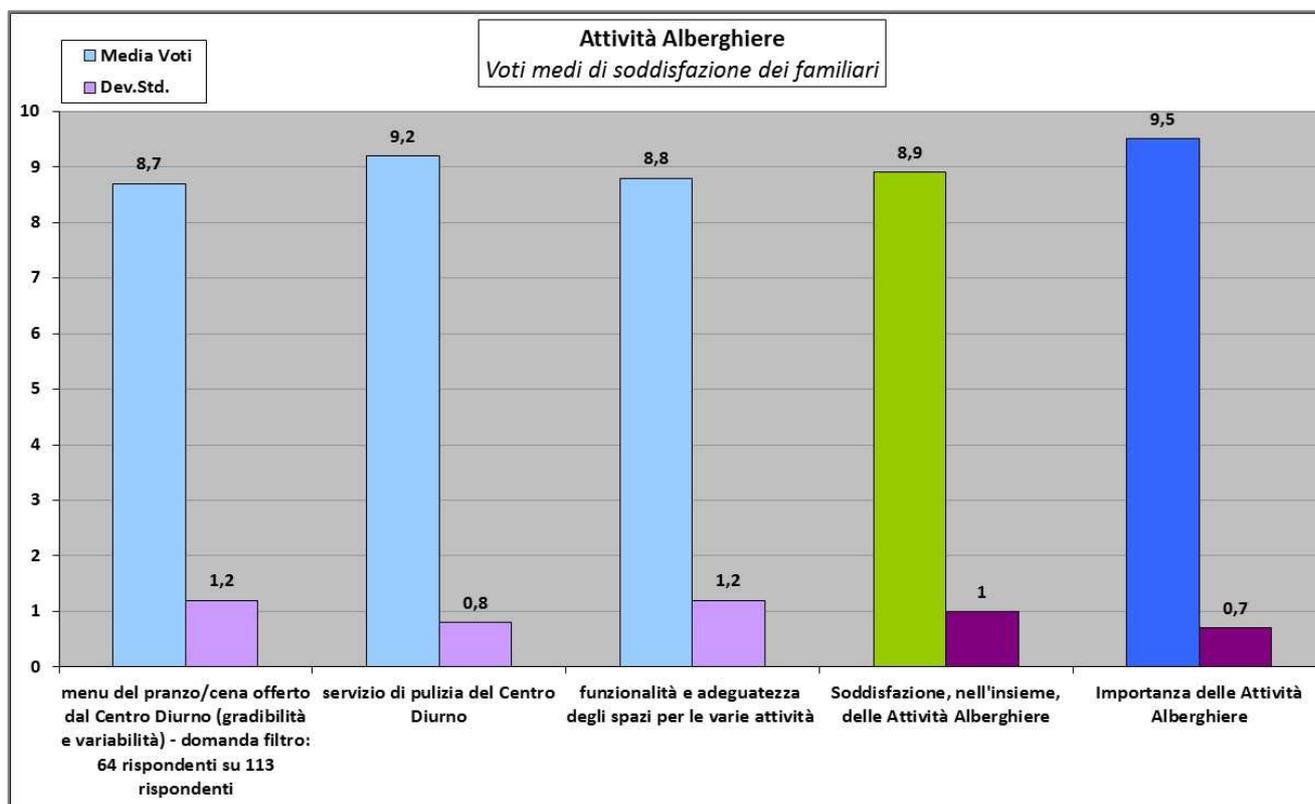
Il servizio di Attività Alberghiera del Centro Diurno Tradizionale si compone di diversi aspetti, ognuno con un grado di soddisfazione differente.

Andando in ordine decrescente di soddisfazione, si osserva che l'aspetto più gradito fra i familiari degli ospiti è il *servizio di pulizia del Centro Diurno*, il quale riporta una media voto di 9,2 affiancata da una deviazione standard pari a 0,8 ad indicare una buona omogeneità dei dati. Segue con media voto di 8,8 e deviazione standard di 1,2 la *funzionalità e adeguatezza degli spazi per le varie attività*.

Solo a coloro che usufruiscono del servizio di mensa, è stato chiesto un giudizio relativo al *menu del pranzo/cena offerto dal Centro Diurno (gradibilità e variabilità)*. Questo aspetto ha un voto medio pari a 8,7 con una deviazione standard pari a 1,2.

Il voto medio complessivo alle Attività Alberghiere è pari alla media dei singoli voti medi assegnati alle voci considerate e risulta pari a 8,9 con una buona omogeneità fra le interviste (deviazione standard di 1,0).

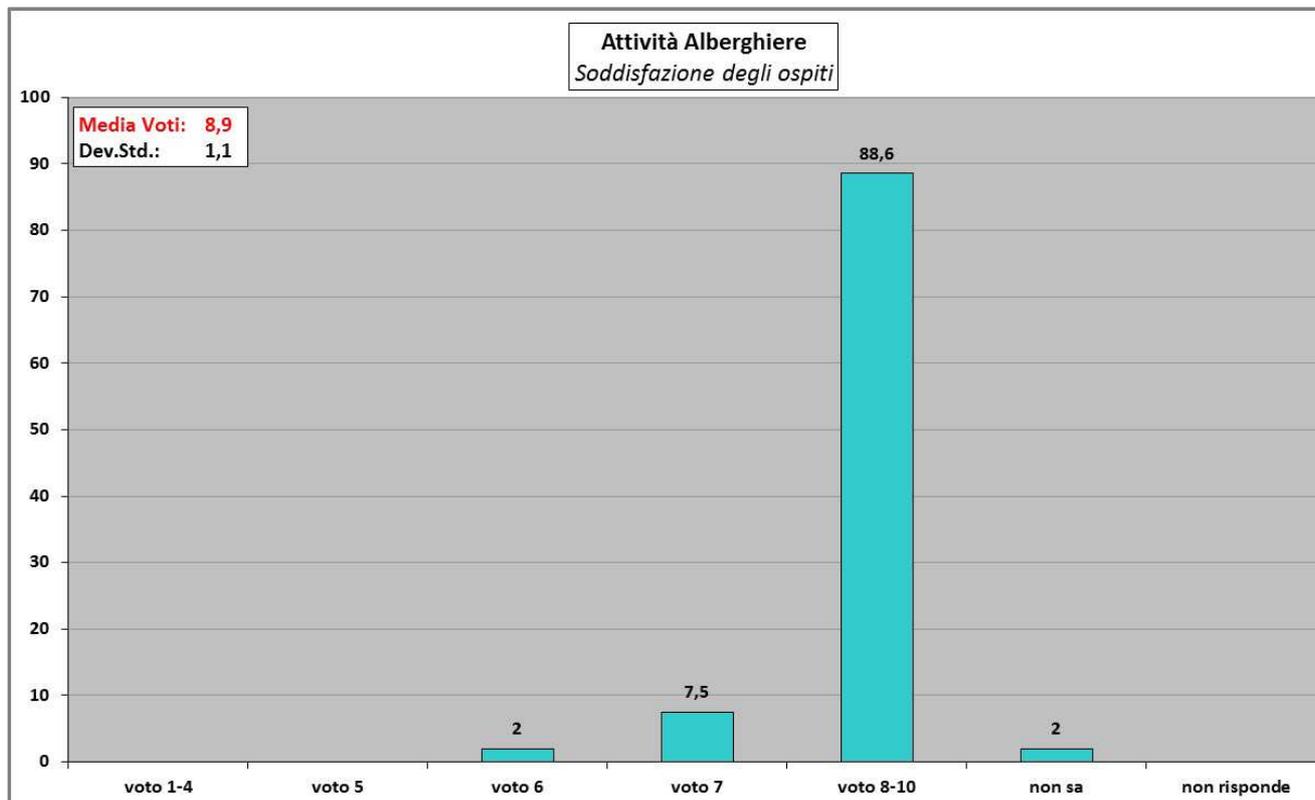
Lo scarto con l'importanza attribuita a questa attività è di 0,6 punti nei due voti medi.



Gli utenti dei Centri Diurni assegnano alle Attività Alberghiere un voto medio pari a 8,9 affiancato da una deviazione standard di 1,1 (buona omogeneità).

La percentuale di voti compresi fra l'8 e il 10 è ancora la più alta e pari all'88,6%. Nessun intervistato assegna voto insufficiente e solo il 2% considera il servizio appena sufficiente assegnando media voto 6. Il 7,5% degli intervistati infine ritiene questa attività da 7.

Il restante 2% degli intervistati non sa rispondere a questa domanda.



ATTIVITA' DI RELAZIONE/INFORMAZIONE

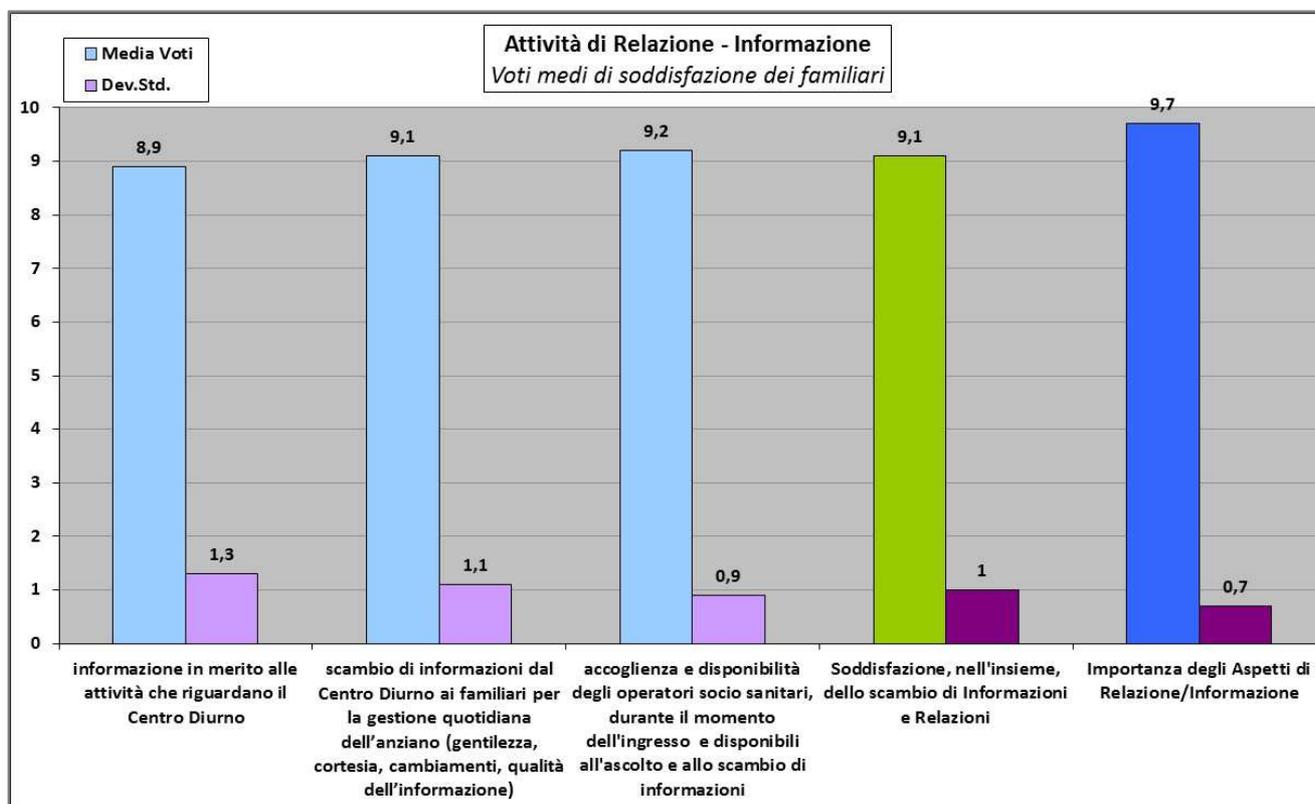
Il voto medio complessivo alle attività di relazione/informazione è pari a 9,1.

All'interno di questa macro area si possono individuare tre aspetti specifici, la cui soddisfazione risulta essere alta e prossima al 9.

Nello specifico, la voce che registra la soddisfazione maggiore è *l'accoglienza e disponibilità degli operatori socio sanitari durante il momento dell'ingresso e disponibilità all'ascolto e allo scambio di informazioni con voto medio di 9,2*; segue lo *scambio di informazioni dal Centro Diurno ai familiari per la gestione quotidiana dell'anziano (gentilezza, cortesia, cambiamenti, qualità dell'informazione) con voto medio di 9,1*. Infine l'aspetto con voto medio inferiore – ma comunque alto e pari a 8,9 – è *l'informazione in merito alle attività che riguardano il Centro Diurno*.

Le deviazioni standard risultano comprese fra 0,9 e 1,3 ad indicare una discreta omogeneità fra le risposte date dai familiari degli ospiti.

Lo scarto tra soddisfazione ed importanza (voti medi) è di 0,6.

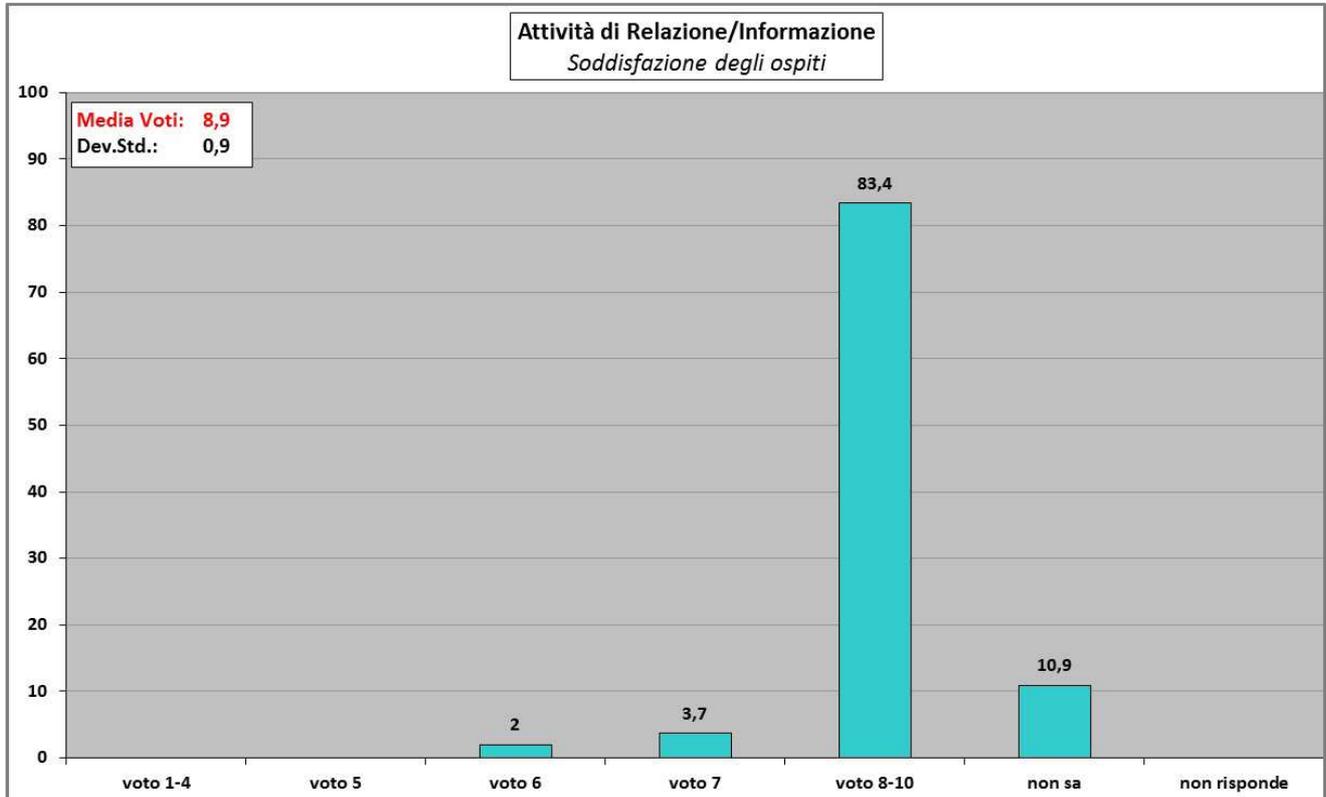


Il voto medio di soddisfazione fra gli ospiti per le Attività di Relazione/Informazione risulta, a differenza che per le domande precedenti, di poco inferiore a quello dato dai famigliari e pari a 8,9.

La percentuale di voti fra l'8 e il 10 è ancora la più alta e pari all'83,4% dei rispondenti.

Ancora una volta non si registrano voti insufficienti. Solo il 2% degli intervistati assegna voto 6 e il 3,7% voto 7.

Aumentano nuovamente la percentuale di coloro che non sanno rispondere (10,9%).



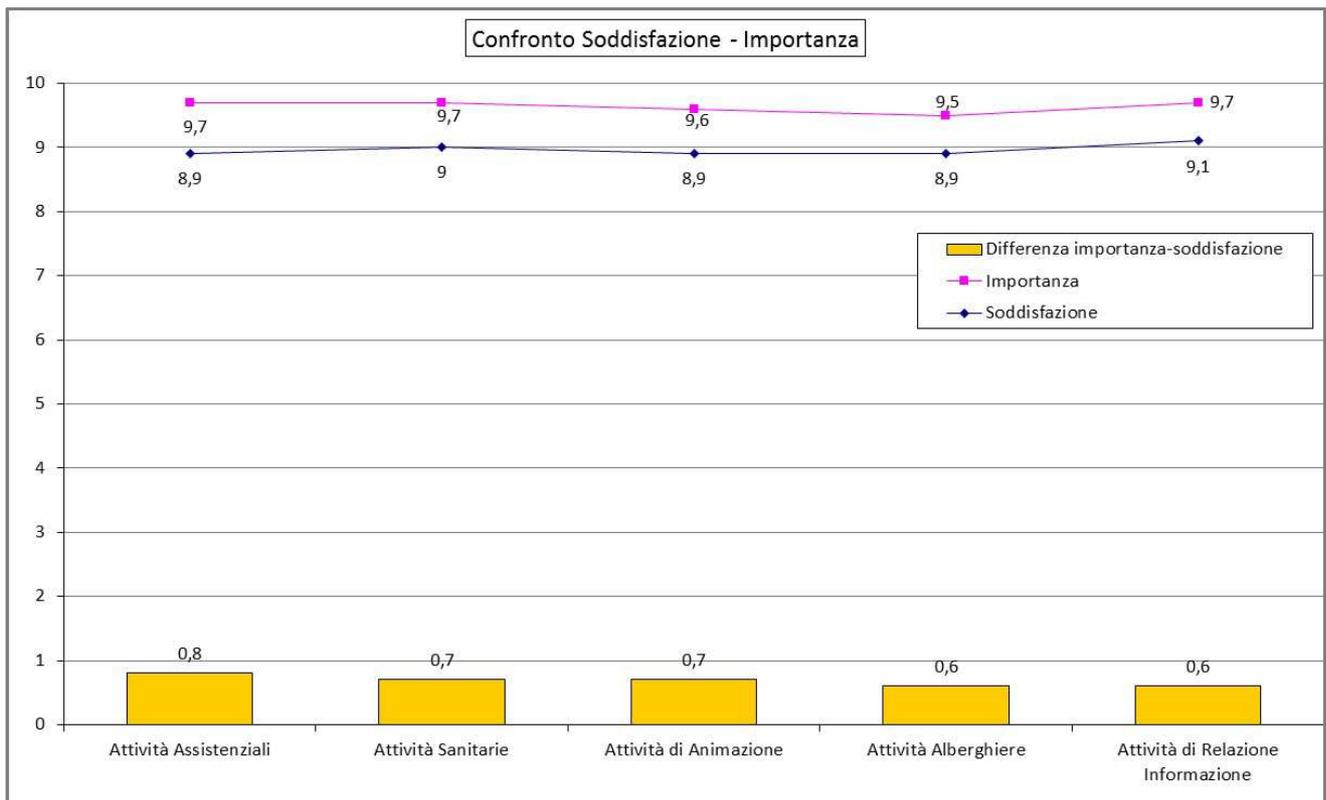
VALUTAZIONI COMPLESSIVE

Per ogni area esaminata, è stato rilevato il grado di importanza attribuito, domanda posta solo ai familiari degli ospiti.

Lo scarto tra importanza e soddisfazione evidenzia le possibili aree di miglioramento.

Lo scarto più rilevante riguarda le attività assistenziali (differenza di 0,8 punti), seguite dalle attività sanitarie e dalle attività di animazione entrambe con una differenza di 0,7.

Gli aspetti che presentano le differenze minore sono le attività alberghiere e le attività di relazione-informazione con una differenza di 0,6 punti.

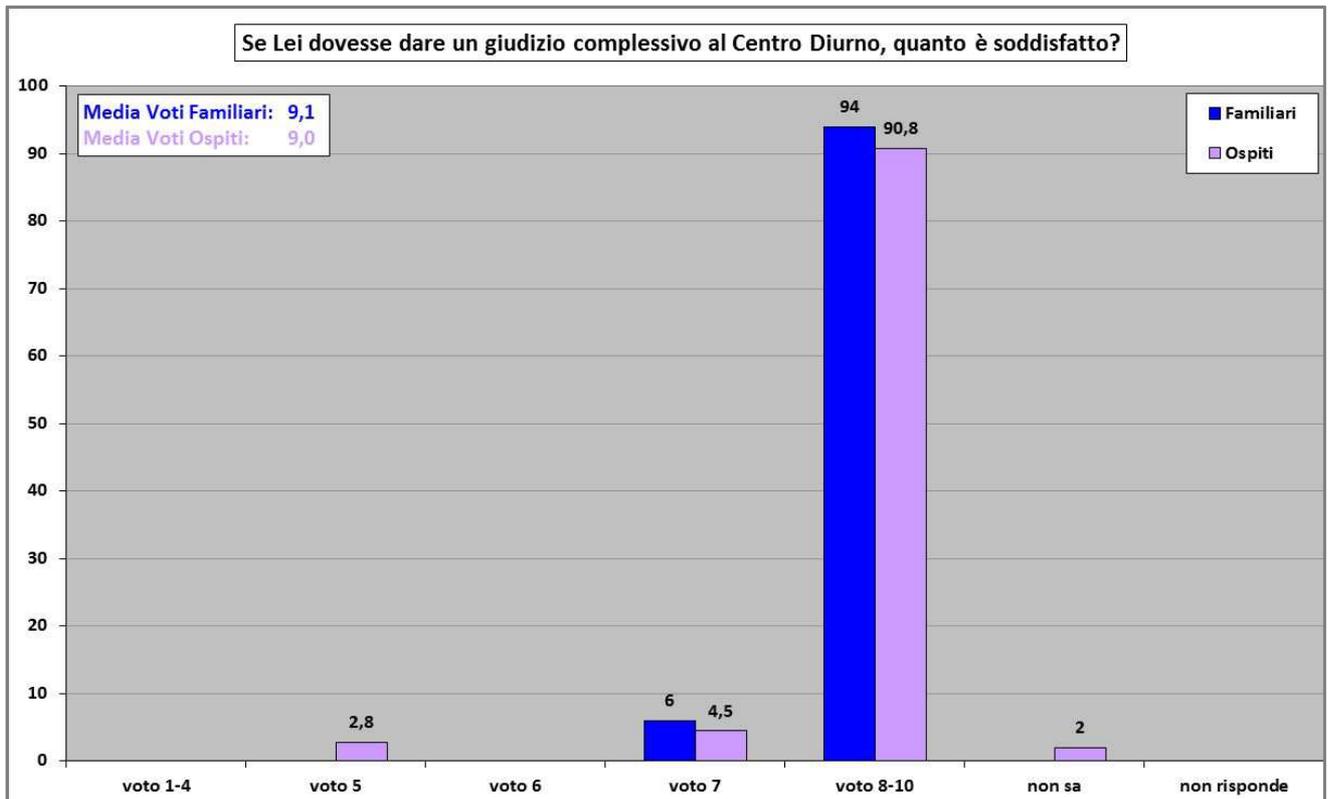


A conclusione, si è chiesto di esprimere un voto complessivo al Centro Diurno che si attesta su una media di 9,1 per i familiari e 9,0 per gli ospiti.

I voti medi dei familiari e degli ospiti sono frutto di giudizi molto omogenei fra loro con una percentuale del 94% di voti compresi fra l'8 e il 10 per i primi e del 90,8% per i secondi.

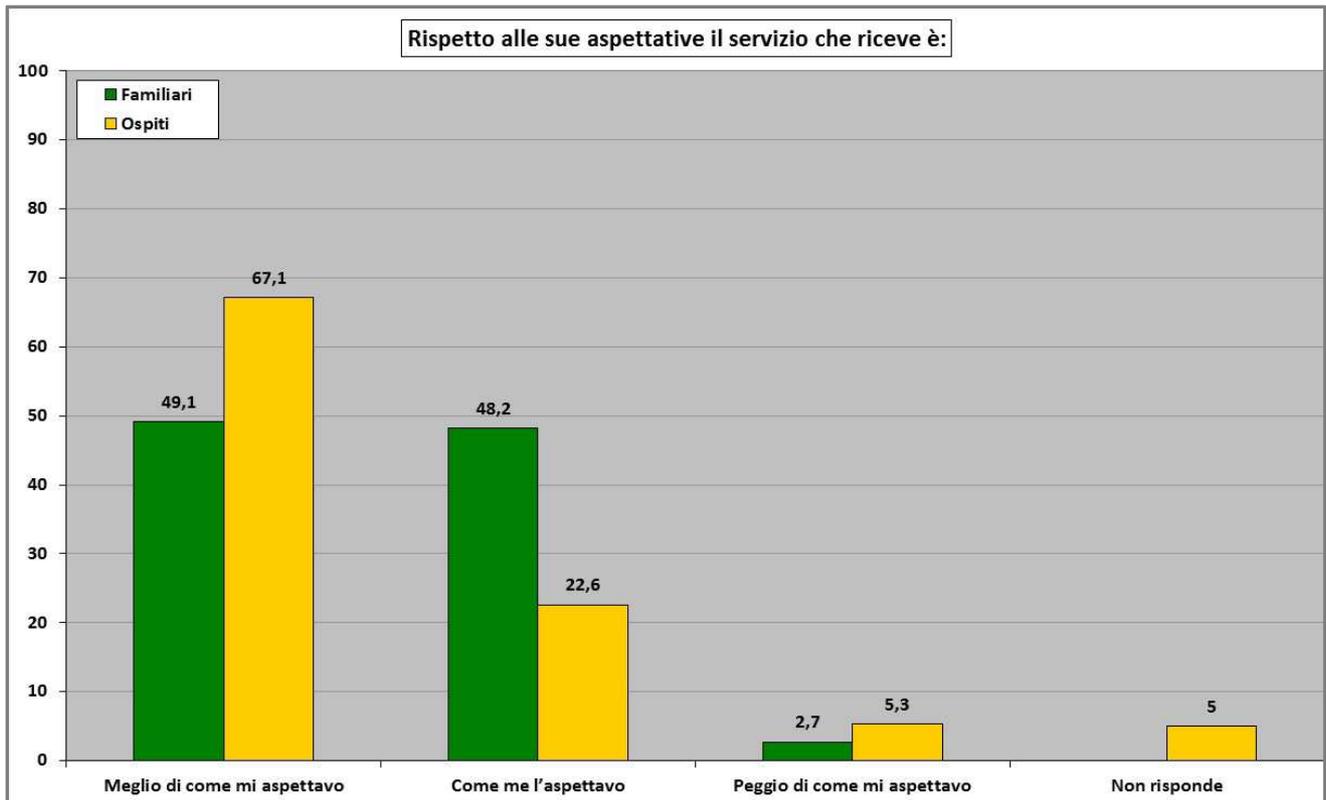
I voti insufficienti (voto 5) si registrano solo fra i familiari e risultano pari al 2,8% delle interviste effettuate.

Sia fra i familiari che fra gli ospiti si trovano voti 7 con percentuali rispettivamente del 6 e 4,5%.



Alla richiesta di indicare se il servizio ricevuto corrisponde alle proprie aspettative, gli intervistati hanno così risposto:

- il 67,1% dei familiari e il 49,1% degli ospiti dichiara di ricevere un servizio migliore di quello che si aspettava;
- il 48,2% dei familiari e il 22,6% degli ospiti ritiene che il servizio ricevuto rappresenti le proprie aspettative
- le percentuali di delusi sono pari al 2,7% dei familiari e al 5,3% degli ospiti intervistati;
- solo il 5% degli ospiti non risponde a questa domanda.



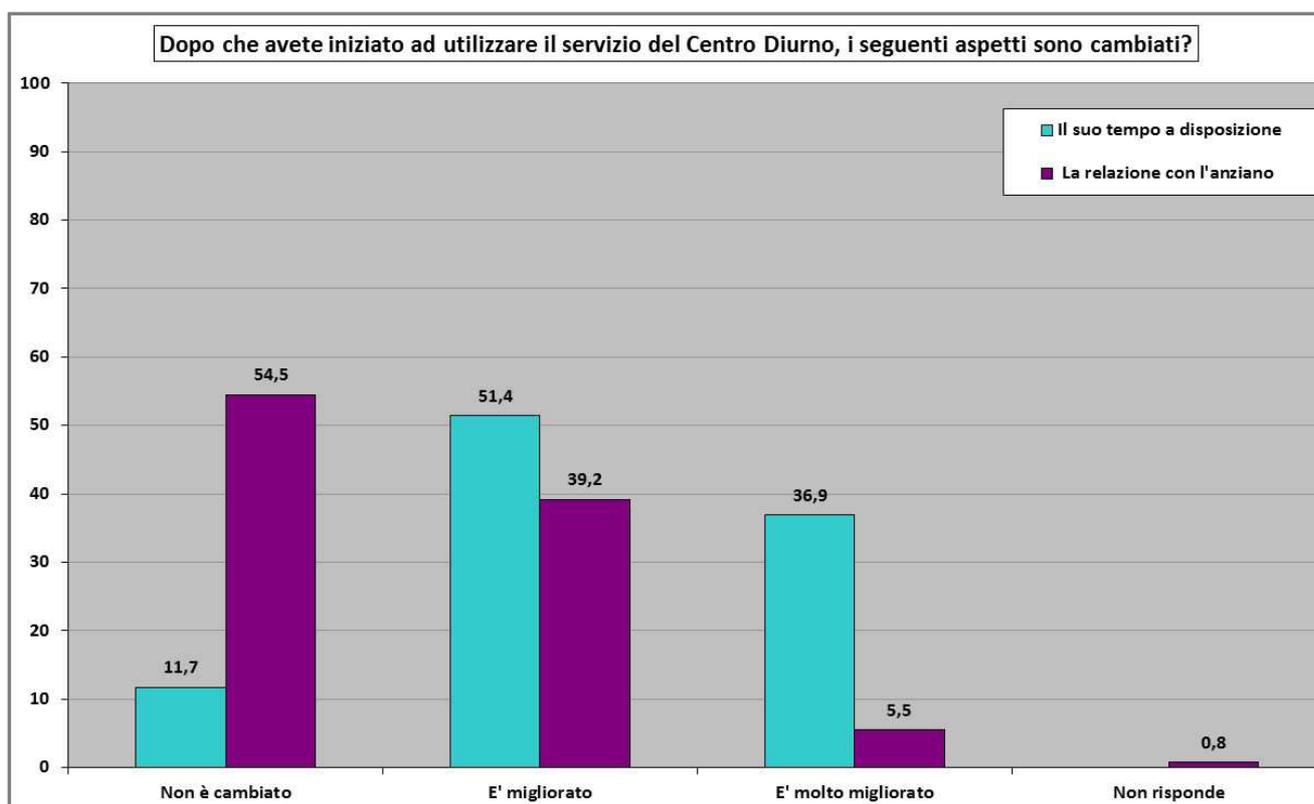
I CAMBIAMENTI

All'interno del questionario relativo alla soddisfazione degli utenti dei centri diurni tradizionali di Modena, è stata inserita un'area – qui denominata i cambiamenti – il cui obiettivo era analizzare le possibili trasformazioni della vita quotidiana dell'anziano e/o del suo familiare, successivamente all'accesso al centro diurno tradizionale.

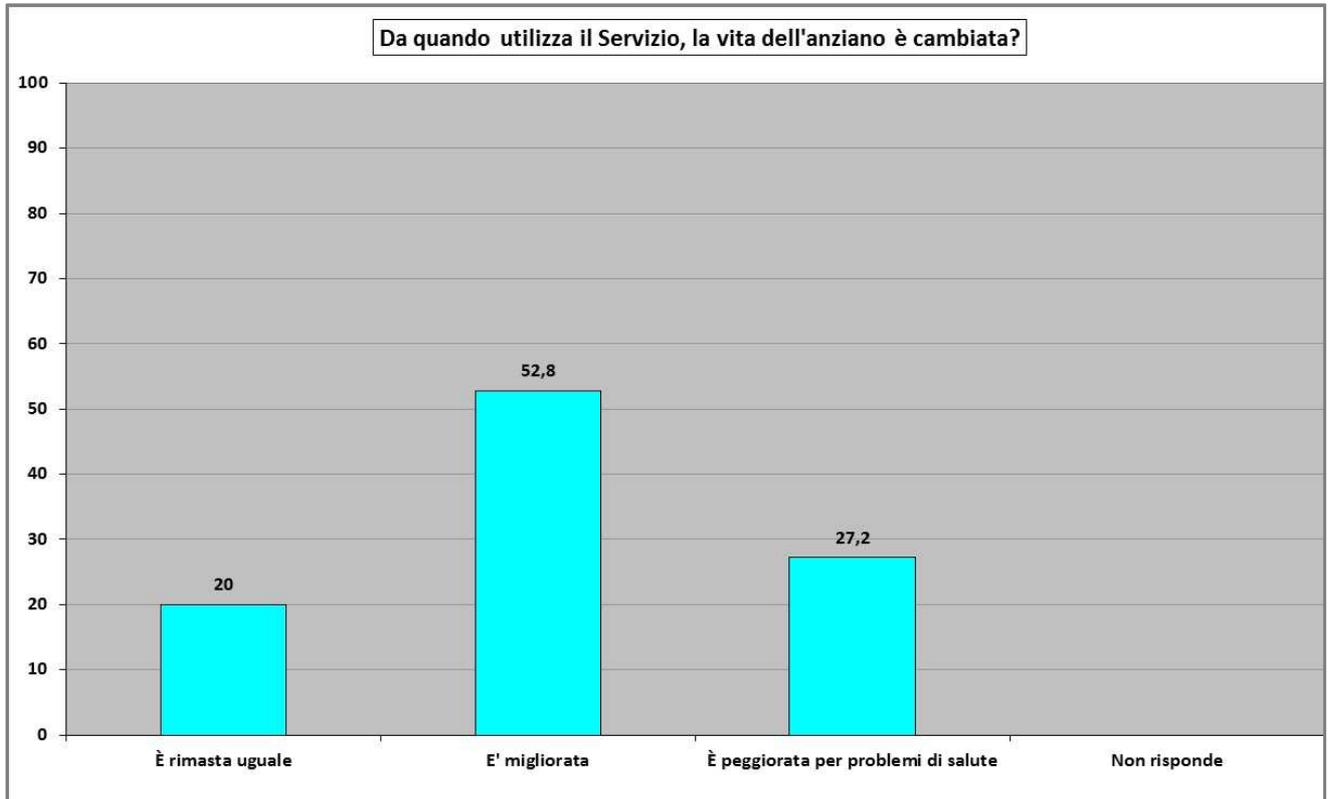
I primi due aspetti analizzati sono stati il *tempo a disposizione* e la *relazione con l'anziano*. Il 51,4% dei familiari intervistati dichiara che l'accesso al centro diurno tradizionale ha migliorato il proprio tempo a disposizione, che sommato al 36,9% di coloro che dichiarano essere migliorato molto, mostra una buona efficacia del servizio offerto in relazione a questo aspetto. Solo l'11,7% degli intervistati sostiene che il proprio tempo a disposizione non sia cambiato.

Il secondo aspetto esaminato, la relazione con l'anziano, riporta invece come maggioranza di risposte la voce "non è cambiato" (54,5% degli intervistati) seguito dal 39,2% di coloro che dichiarano essere migliorata e dal 5,5% di risposte "è molto migliorata". Questa 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.

Se quindi sul tema del tempo disponibile si evidenzia una forte positività dell'azione del centro diurno tradizionale, nella parte della relazione prevale la continuità per oltre la metà degli intervistati e il miglioramento per il 44,7% di questi.



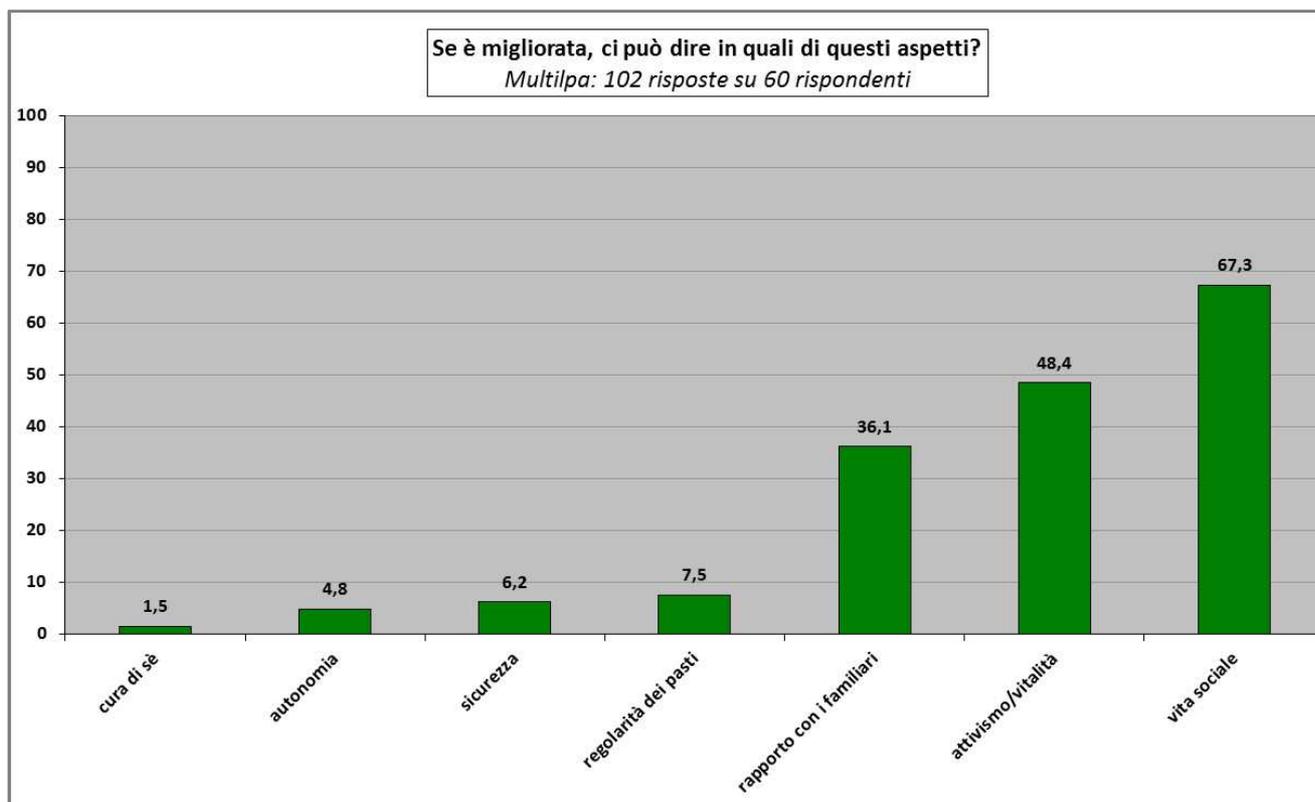
Successivamente, al familiare intervistato, è stato chiesto se la vita dell'anziano avesse subito un cambiamento successivamente all'utilizzo del servizio: il 52,8% dei rispondenti dichiara essersi verificato un miglioramento, seguito dal 27,2% di casi di peggioramento dovuto a problemi di salute. Per il 20% degli intervistati non si sono invece avute modifiche di rilievo.



Infine, a coloro che hanno indicato essersi verificato un miglioramento successivamente all'ingresso al centro diurno, è stato chiesto di specificare in quale ambito, fra un elenco predefinito di risposte, tale miglioramento si era mostrato. Fra i 60 rispondenti che avevano risposto "è migliorato", si sono raccolte 102 indicazioni, rappresentate nel grafico sottostante.

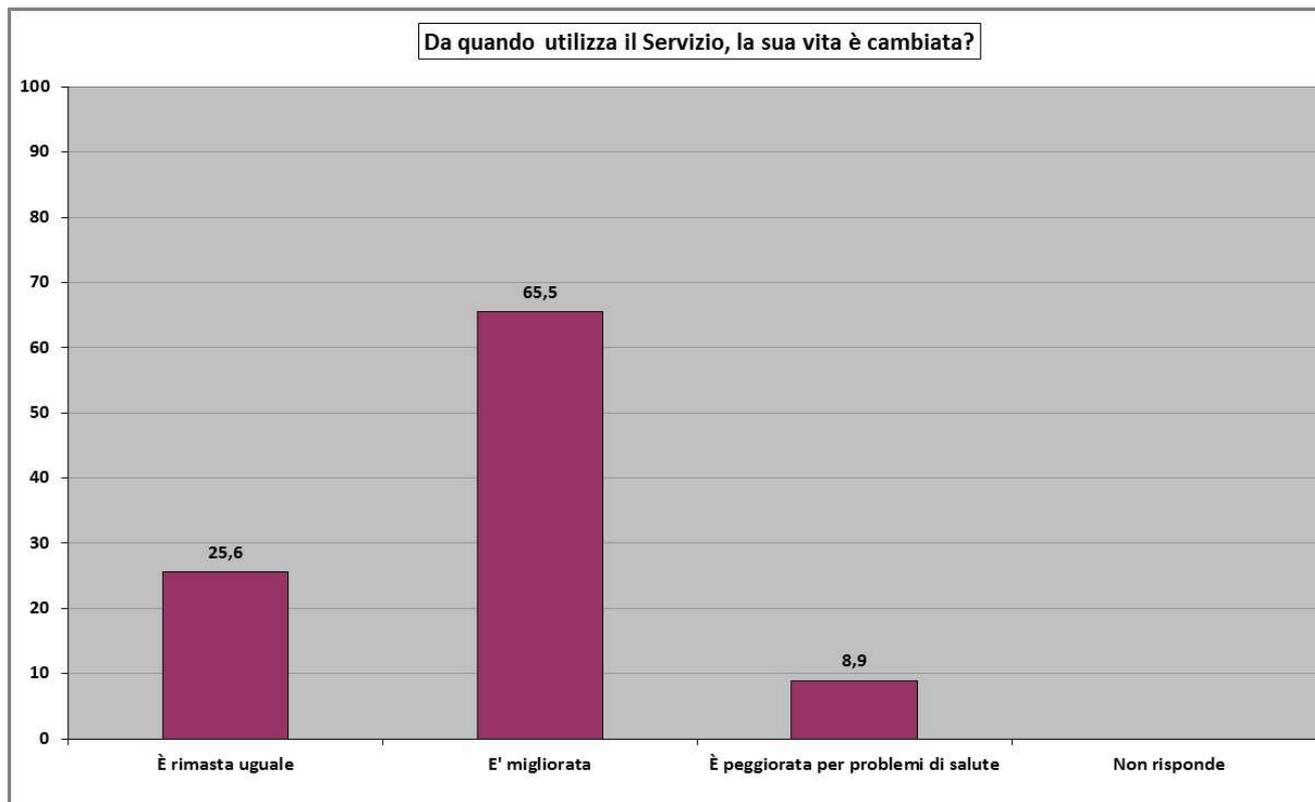
L'aspetto più indicato è quello della *vita sociale*, con il 67,3% di indicazioni, seguito dall'*attivismo/vitalità* (48,4% di indicazioni), e dal *rapporto con i propri familiari* (36,1% di indicazioni).

Le altre voci, in ordine decrescente, sono la *regolarità dei pasti*, la *sicurezza*, l'*autonomia*, e infine la *cura di sé*.



Parte delle stesse domande sono state rivolte anche agli ospiti intervistati, ed è emerso che per il 65,5% degli ospiti intervistati la vita è migliorata da quando frequentano il centro diurno mentre per il 25,6% di loro non si è verificato un cambiamento. Solo l'8,9% dei rispondenti dichiara essere peggiorata per problemi di salute.

La percentuale di ospiti che indica un miglioramento della propria vita dopo l'utilizzo del servizio non si discosta molto dalla valutazione sullo stesso tema fatta dai familiari.



Successivamente quindi, così come ai familiari, anche agli ospiti è stato chiesto di indicare quali aspetti erano migliorati; è emerso, per la maggior parte dei rispondenti, che l'aspetto che è migliorato maggiormente è quello della *vita sociale*, così come indicato dai familiari, seguito dall'*attivismo/vitalità* e dalla *regolarità dei pasti*.

Seguono con percentuali di risposta inferiori, l'*autonomia*, la *sicurezza*, i *rapporti con i familiari* ed infine la voce meno indicata, la *cura di sé*.

