

ANNO 2018



Comune di Modena

Direzione Generale

Ufficio Organizzazione, formazione,  
programmazione e ricerche

**Settore Politiche Sociali, Sanitarie e per  
l'integrazione**

---

# La soddisfazione dei famigliari degli utenti dei centri diurni di Modena

Sintesi delle risultanze



## Sommario

PREMESSA.....	3
INFORMAZIONI METODOLOGICHE.....	4
CARATTERISTICHE DEL CAMPIONE.....	5
LA SODDISFAZIONE DEL SERVIZIO .....	7
Attività assistenziali .....	8
Attività sanitarie .....	8
Attività di animazione.....	9
Attività alberghiere.....	10
Aspetti di informazione e relazione.....	11
GIUDIZIO COMPLESSIVO.....	13

## PREMESSA

L'obiettivo dell'indagine di customer satisfaction qui presentata è stato quello di valutare la qualità percepita dagli utenti dei centri diurni di Modena e dai loro familiari rispetto al servizio ricevuto, misurare il livello di soddisfazione raggiunto, individuare eventuali punti di criticità e indicazioni di miglioramento.

L'indagine si inserisce nel quadro delle attività svolte dall'Ufficio organizzazione, formazione, programmazione e ricerche della Direzione Generale del Comune di Modena, nell'ambito del Sistema della qualità dell'Ente, che si pone l'obiettivo di monitorare la soddisfazione dell'utenza e le performance dei servizi, in ottemperanza al sistema vigente dei controlli interni in tema di qualità dei servizi e di valutazione della performance organizzativa, e di definire correlati piani di miglioramento.

L'indagine viene svolta con regolare continuità, come altri servizi del Comune, al fine di permettere anche il monitoraggio dei dati nel loro trend storico e valutare altresì l'efficacia delle azioni di miglioramento introdotte nel tempo.

### **Guida alla lettura**

Nelle pagine seguenti sono illustrati i dati principali emersi nell'indagine di customer satisfaction.

I grafici, riguardanti gli aspetti inerenti alle diverse aree oggetto di indagine, sono tutti rappresentati nella medesima modalità: dello stesso colore i voti medi di soddisfazione rispetto ai diversi aspetti che compongono l'area di indagine, e di una tonalità più scura sono raffigurati il voto complessivo di soddisfazione e il livello di importanza attribuiti a quell'area. Questo per quanto riguarda i giudizi espressi dai familiari degli ospiti. Inoltre, nello stesso grafico, di colore marcatamente diverso, è riportato il voto medio complessivo dato a quell'area dagli ospiti stessi.

## INFORMAZIONI METODOLOGICHE

Universo di riferimento	Utenti dei centri diurni tradizionali, e loro familiari, che risultino inseriti presso il Centro Diurno da almeno 30 giorni alla data del 31 Maggio 2018, ovvero il cui accesso nel servizio sia avvenuto entro il 30 Aprile 2018
Campione	<u>Ospiti</u> Non è stato estratto nessun campione. Il servizio ha stilato un elenco degli utenti che potevano essere intervistati (n.60 su 133 utenti) <u>Familiari</u> Non è stato estratto nessun campione. Il servizio ha stilato un elenco dei familiari di riferimento degli utenti che potevano essere intervistati (n.124 su 133 utenti)
Metodologia di rilevazione*	<u>Ospiti</u> Face to Face: interviste svolte di persona presso il centro diurno eseguite dalla ditta SWG di Trieste <u>Familiari</u> CATI: interviste telefoniche eseguite dalla ditta SWG di Trieste
Ponderazione	In sede di analisi l'insieme delle interviste sono state riproporzionate in modo da rispettare le caratteristiche dell'universo di riferimento per struttura.
Data di realizzazione sondaggio	Rilevazione effettuata nei mesi di ottobre, novembre e dicembre 2018

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

Ospiti: 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).

Familiari: interviste realizzate telefonicamente utilizzando un questionario strutturato dove ogni area di indagine comprendeva domande di dettaglio specifiche dei vari aspetti rispetto ai quali è stato chiesto un giudizio con un voto da 1 (per niente soddisfatto) a 10 (molto soddisfatto), oltre ad una domanda di soddisfazione complessiva e una di importanza data all'area in generale, sempre in scala 1-10.

Riepilogo Contatti			
<u>Familiari degli utenti</u> <i>interviste telefoniche</i>		<u>Utenti</u> <i>interviste face to face</i>	
Interviste previste	124	Interviste previste	60
Rifiuti	4	Rifiuti	1
Altre motivazioni di non risposta	13	Altre motivazioni di non risposta	7
<b>Interviste realizzate</b>	<b>107</b>	<b>Interviste realizzate</b>	<b>52</b>
<b>% rientri</b>	<b>86,3</b>	<b>% rientri</b>	<b>86,7</b>

## CARATTERISTICHE DEL CAMPIONE

### Familiari degli ospiti

#### Interviste per Centro Diurno

	n	%
Vignolese	12	11
Cialdini	15	14
Guicciardini	24	23
San Geminiano	19	17
Ghirlandina	12	11
Mingucci	25	23
Totale	107	100

#### Orario di permanenza

	n	%
Tempo pieno lun-ven.8.30-18 CON Servizi Aggiuntivi	46	43
Tempo Parziale CON Servizi Aggiuntivi	11	10
Tempo Pieno SENZA Servizi Aggiuntivi	24	22
Tempo Parziale SENZA servizi aggiuntivi	27	25
Totale	107	100

#### Sesso familiare

	n	%
Uomo	38	36
Donna	69	64
Totale	107	100

#### Età familiare

	n	%
fino ai 55 anni	46	43
56-70	49	46
71 e oltre	12	11
Totale	107	100

### Ospiti

#### Interviste per Centro Diurno

	n	%
Vignolese	6	11
Cialdini	7	14
Guicciardini	12	23
San Geminiano	9	17
Ghirlandina	6	11
Mingucci	12	23
Totale	52	100

#### Orario di permanenza

	n	%
Tempo pieno lun-ven.8.30-18 CON Servizi Aggiuntivi	24	45
Tempo Parziale CON Servizi Aggiuntivi	19	37
Tempo Pieno SENZA Servizi Aggiuntivi	5	9,9
Tempo Parziale SENZA servizi aggiuntivi	4	8
Totale	52	100

#### Sesso ospite

	n	%
Uomo	17	33
Donna	35	67
Totale	52	100

#### Età ospite

	n	%
fino ai 70 anni	12	23
71-80	14	27
81-90	22	43
91 e oltre	4	7,5
Totale	52	100

### Professione del familiare

	n	%
lavoratore autonomo	13	12
lavoratore dipendente	59	55
non occupato	6	5,9
pensionato	29	27
Totale	107	100

### Scolarità del familiare

	n	%
Obbligo	43	40
Superiore	62	58
Non risponde	2	2
Totale	107	100

### Rapporto di parentela

	n	%
parentela di 1° grado	98	91
parentela di 2° grado	9	8,6
Totale	107	100

## LA SODDISFAZIONE DEL SERVIZIO

La soddisfazione del servizio di Centro Diurno si articola in diverse aree, le quali sono state indagate in modo differente a seconda dei diversi interlocutori.

Ai familiari è stata sottoposta un'intervista più dettagliata, dove all'interno di ogni area sono stati indagati aspetti specifici ai quali era chiesto di assegnare un voto di soddisfazione da 1 – per niente soddisfatto - a 10 – del tutto soddisfatto. Inoltre, con la medesima scala, è stato anche chiesto un giudizio di soddisfazione complessivo e un voto di importanza all'intera area.

Agli ospiti invece, come già specificato nella nota metodologica, l'intervista è stata più di tipo qualitativo e gli unici voti che sono stati richiesti sono quelli di soddisfazione complessiva per ogni area presa in esame.

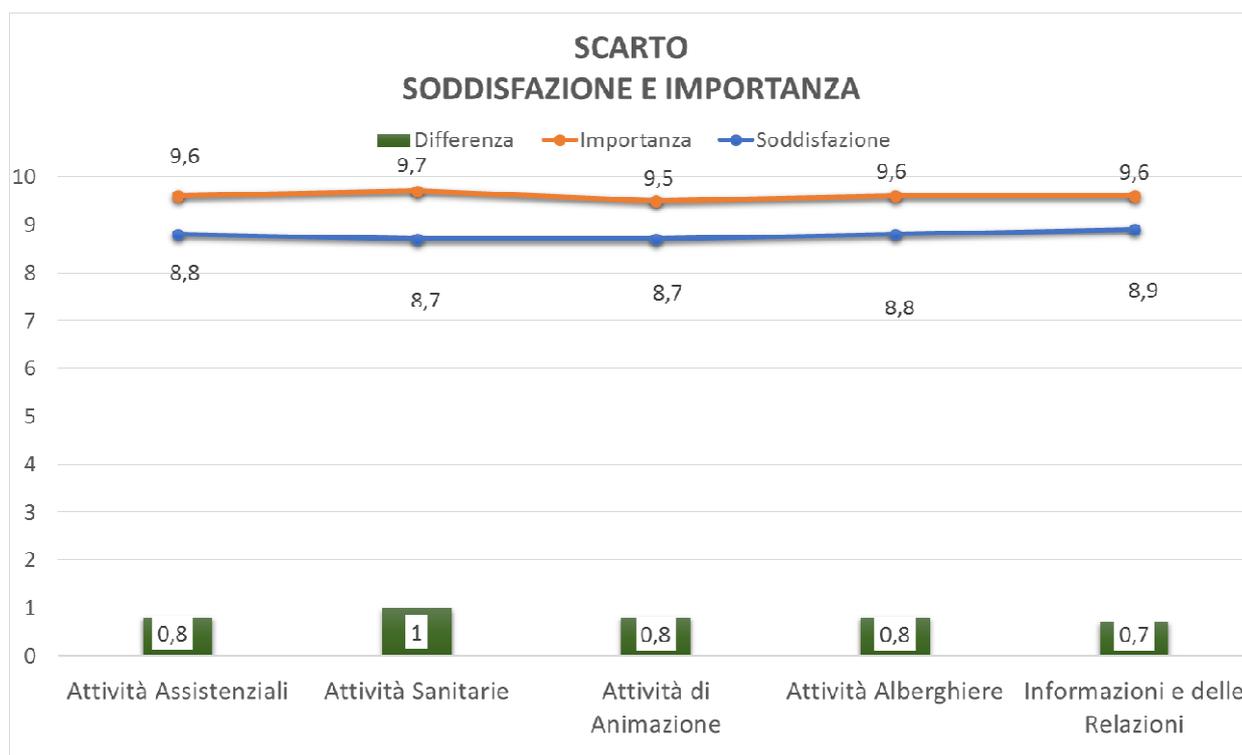
Le aree che sono state scelte come caratterizzanti del servizio di centro diurno sono:

- Attività Assistenziali
- Attività Sanitarie
- Attività di Animazione
- Attività Alberghiere
- Informazioni e Relazioni

Il grafico sottostante raccoglie i voti di soddisfazione e di importanza delle aree esaminate assegnati dai familiari degli utenti dei centri diurni. Si può osservare che l'area con lo scarto maggiore fra importanza e soddisfazione è quella delle *attività sanitarie* dove il voto medio di soddisfazione è centrale rispetto a tutti i voti medi di soddisfazione raccolti (8,7) mentre il voto di importanza è il più alto (voto medio 9,7).

Il gap minore si registra negli aspetti dell'*informazione e delle relazioni* che raccolgono un'importanza in media con le altre (voto 9,6) ma la soddisfazione più alta fra i vari aspetti esaminati (voto medio 8,9).

Gli altri aspetti analizzati – *attività assistenziali, attività di animazione e attività alberghiere* - registrano voti di soddisfazione di 8,7 e 8,8 con differenze con i voti di importanza pari a 0,8.

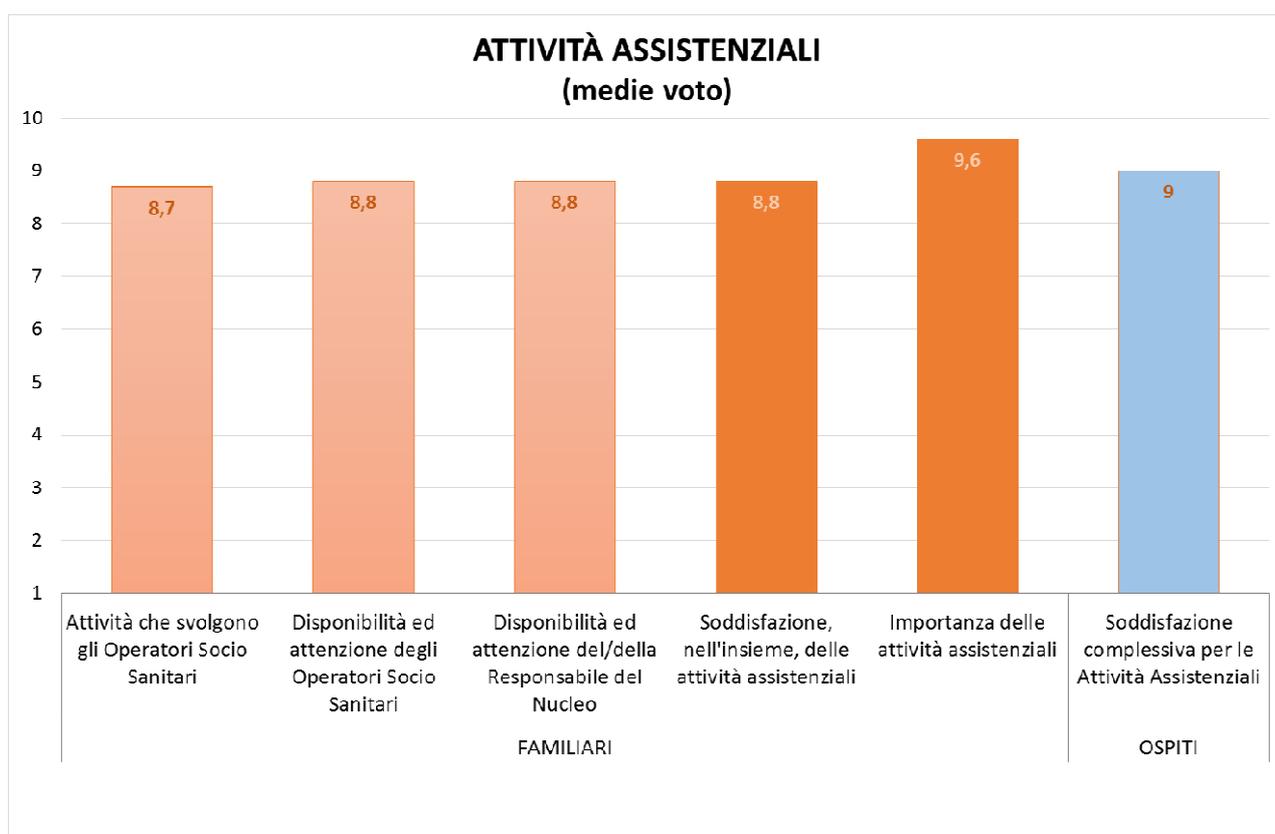


## Attività assistenziali

Le attività assistenziali sono l'aspetto maggiormente gradito dagli utenti, i quali gli assegnano il voto di soddisfazione maggiore fra tutte le voci esaminate pari a 9.

Anche i loro familiari sono soddisfatti del lavoro svolto dagli operatori socio sanitari e dalla responsabile del nucleo assistenziale, ai quali, nel complesso, attribuiscono voto medio 8,8. Voto che sintetizza in modo puntuale i tre voti di soddisfazione che compongono questa area: *attività che svolgono gli operatori socio-sanitari* (voto medio 8,7), *disponibilità ed attenzione degli operatori socio-sanitari* (voto medio 8,8), *disponibilità ed attenzione del/della responsabile del Nucleo* (voto medio 8,8).

Il voto di importanza, è in media con gli altri voti di importanza assegnati e pari a 9,6.



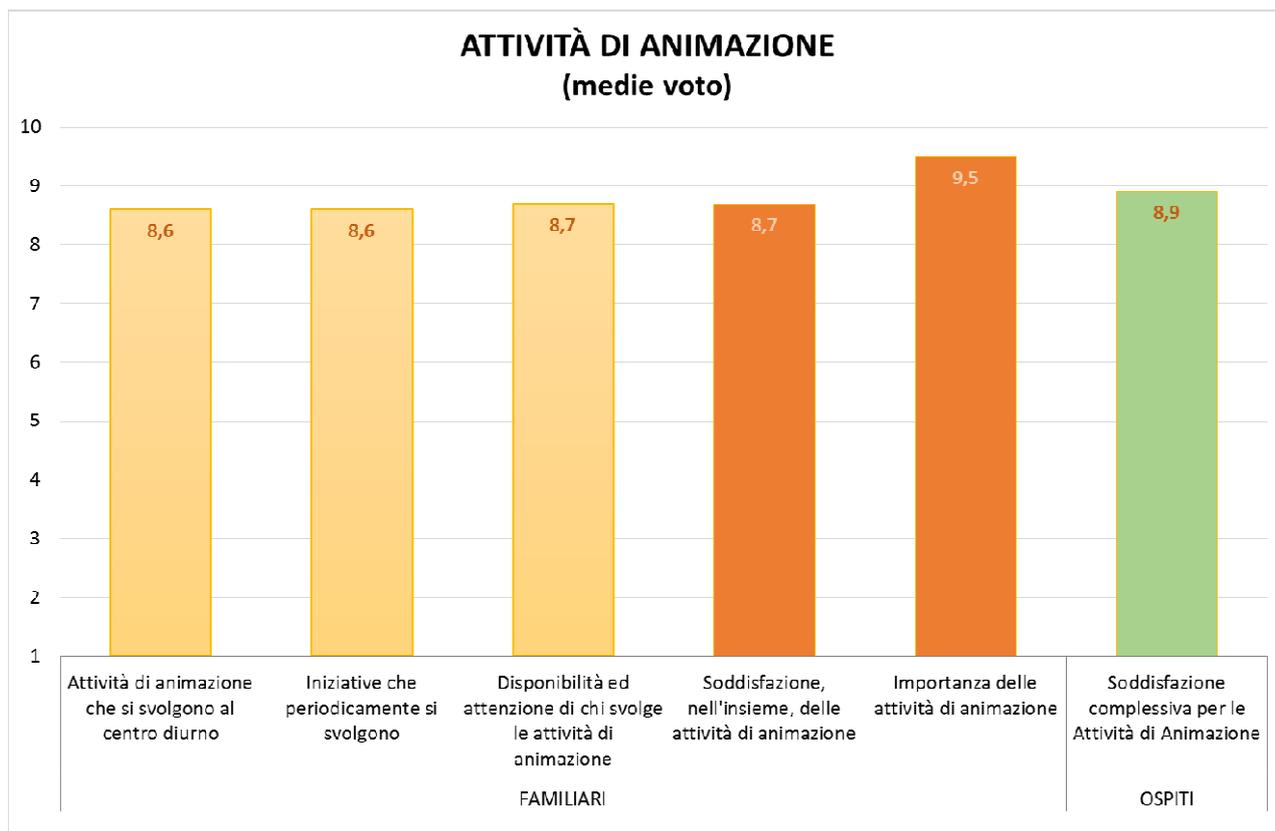
## Attività sanitarie

L'area delle attività sanitarie contiene, per i familiari, domande riguardanti le attività degli infermieri e la loro disponibilità ed attenzione. Questo servizio infermieristico non è però un servizio di cui tutti gli utenti usufruiscono e quindi le domande di soddisfazione riguardanti gli infermieri e il loro lavoro sono state sottoposte solamente ai familiari che hanno dichiarato che il proprio familiare utente del centro diurno usufruiva del servizio sanitario (51% degli intervistati). Agli ospiti invece è stata sottoposta solo una domanda generica relativa alla soddisfazione complessiva rispetto alle attività sanitarie in generale.

Il voto di soddisfazione complessivo per i familiari degli utenti, pur essendo alto e pari a 8,7, è quello più basso fra i voti complessivi alle aree. Gli utenti invece giudicano le attività sanitarie molto soddisfacenti – voto medio 8,9 – in linea con gli altri giudizi a loro richiesti.

Ai familiari sono poi state fatte tre domande di dettaglio riguardanti gli infermieri: soddisfazione circa le *attività che svolge l'infermiere*, soddisfazione circa le *attività che ha svolto l'infermiere, se ne ha avuto*



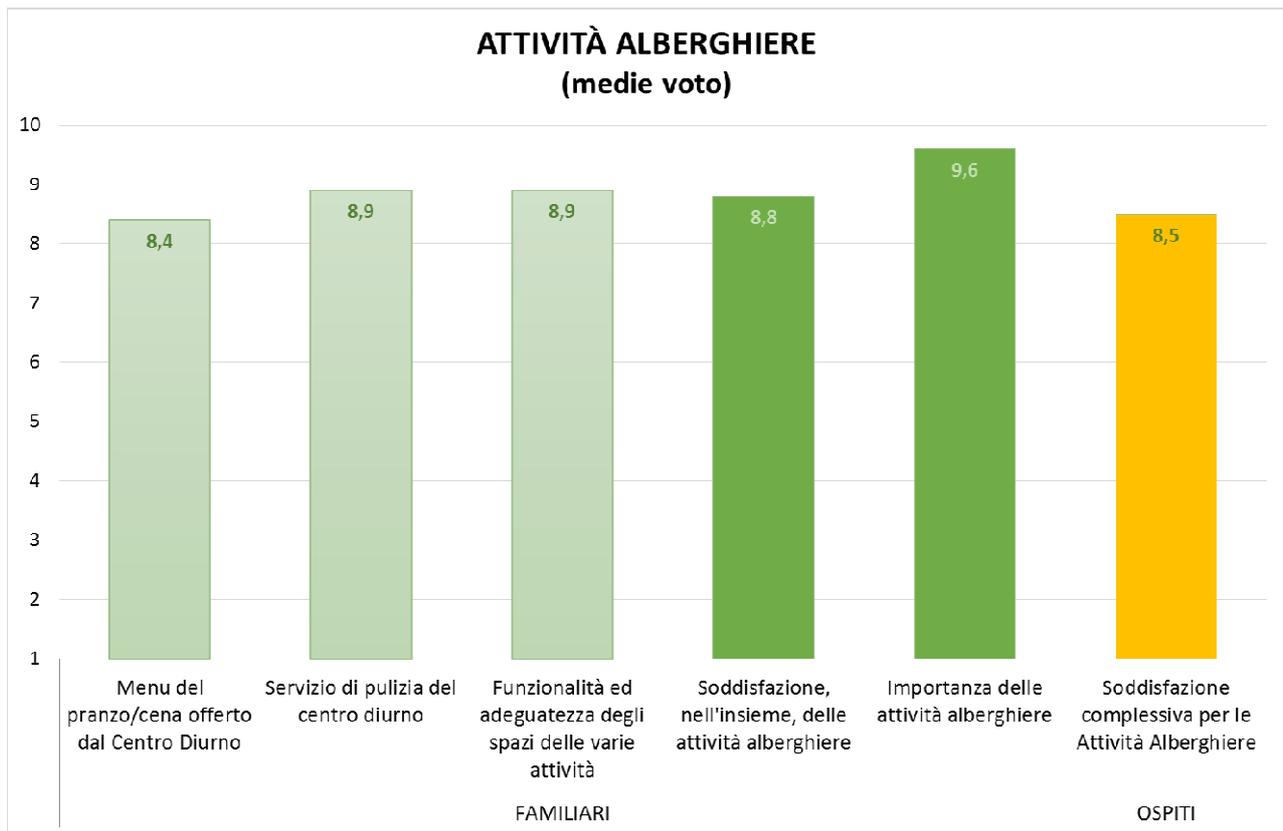


## Attività alberghiere

Fra i cinque aspetti che caratterizzano i centri diurni e che si sono in questa ricerca esaminati, per gli utenti, le attività alberghiere sono quelle meno soddisfacenti e il voto medio di soddisfazione registrato è il più basso pari a 8,5.

I familiari degli utenti invece assegnano voto medio di soddisfazione di 8,8 affiancato da un voto di importanza di 9,6.

Gli aspetti specifici che compongono questa attività si distinguono in modo deciso per soddisfazione dichiarata. Mentre il servizio di *pulizia del centro diurno* e la *funzionalità ed adeguatezza degli spazi delle varie attività* registrano una media voto più alta rispetto al voto complessivo e pari a 8,9; il *menù del pranzo/cena offerto dal centro diurno* ha una media voto pari a 8,4.



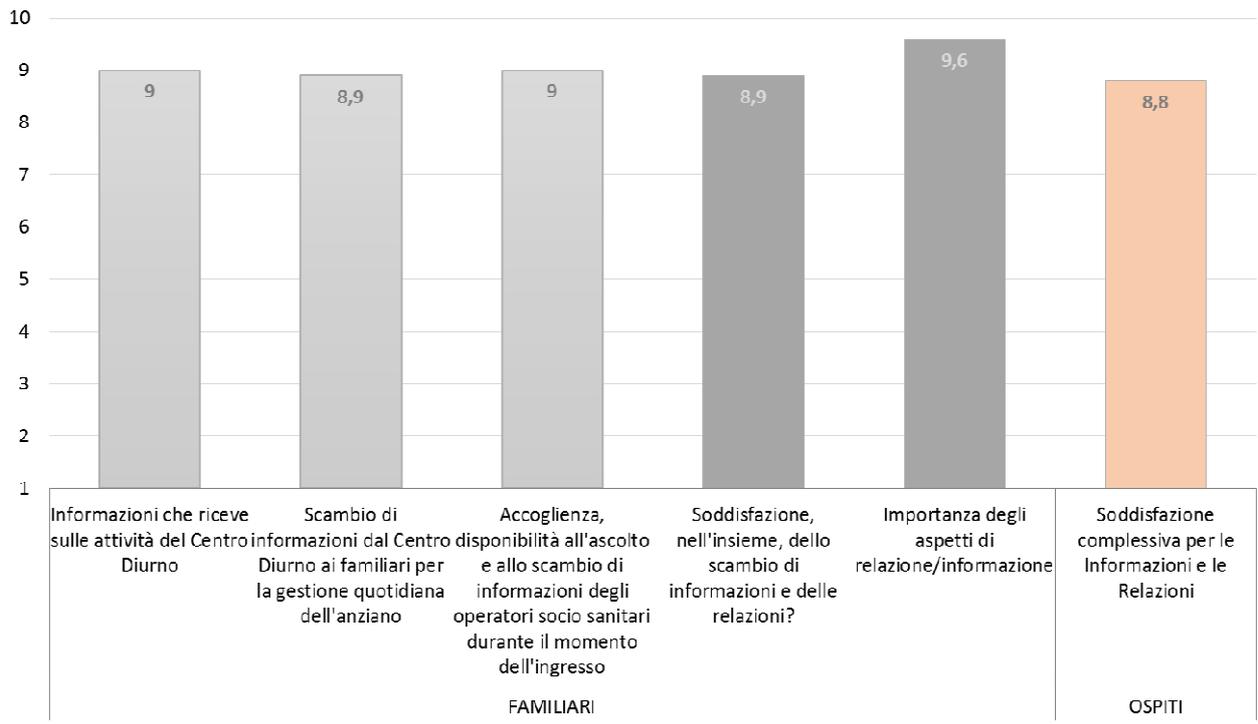
## Aspetti di informazione e relazione

Le *informazioni e le relazioni* sono quelle maggiormente apprezzate dai familiari degli utenti e il voto medio complessivo di questa area è pari a 8,9. Il voto medio di soddisfazione degli ospiti è 8,8.

Il giudizio sulle informazioni ricevute e le relazioni instaurate fra il centro diurno e i familiari degli utenti si compone poi di diversi aspetti specifici, fra i quali, le *informazioni che riceve sulle attività del Centro Diurno, lo scambio di informazioni dal centro diurno ai familiari per la gestione quotidiana dell'anziano e l'accoglienza, disponibilità all'ascolto e allo scambio di informazioni degli operatori socio sanitari durante il momento dell'ingresso*. Quest'ultimo, insieme alle informazioni ricevute, raccoglie un consenso alto con un voto medio di soddisfazione pari a 9. Il terzo aspetto riguardante lo scambio delle informazioni ha un voto medio di solo 0,1 punti inferiore e pari a 8,9.

Il voto medio di importanza agli aspetti di relazione e informazione è 9,6.

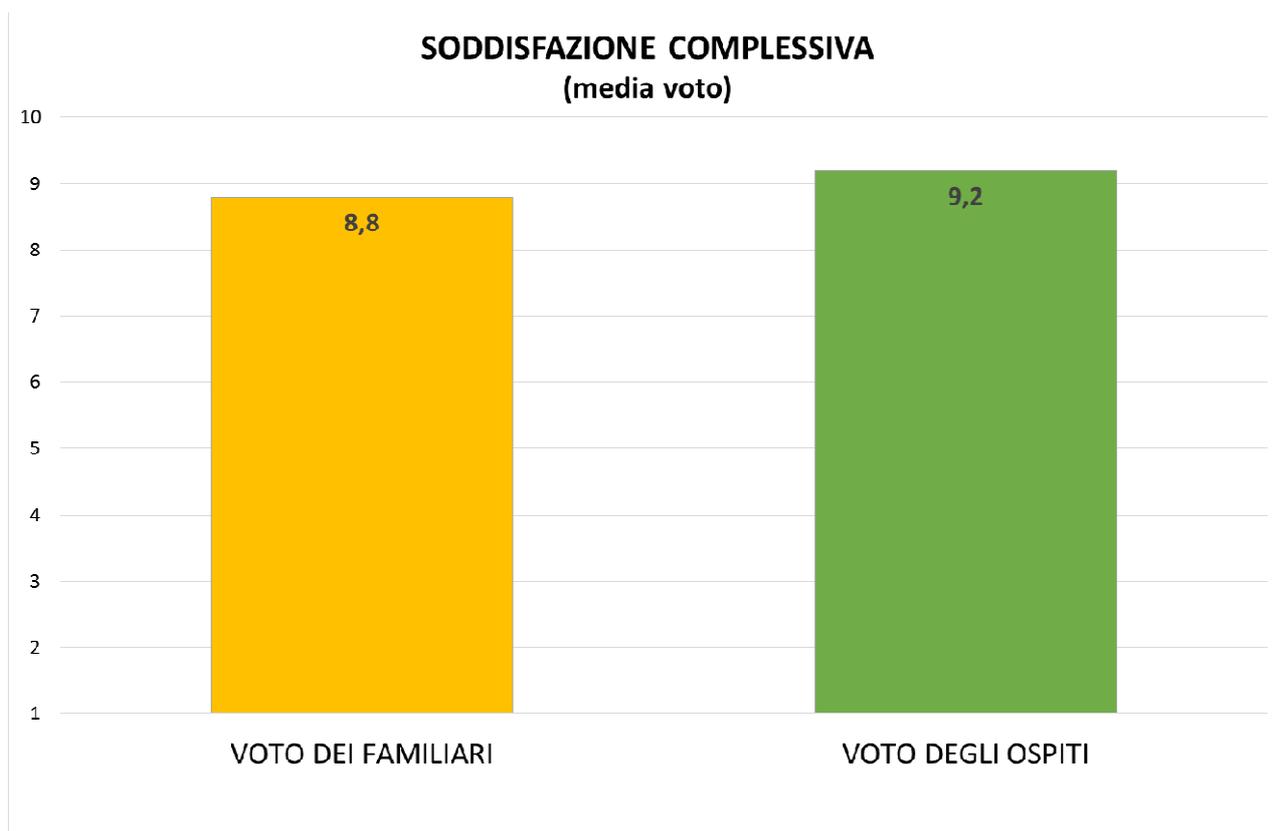
## ASPETTI DI RELAZIONE/INFORMAZIONE (medie voto)



## GIUDIZIO COMPLESSIVO

La soddisfazione degli utenti dei centri diurni di Modena e dei loro familiari è stata infine misurata attraverso una domanda di valutazione complessiva posta a fine questionario, dopo aver analizzato nel dettaglio i singoli aspetti che compongono il servizio.

La differenza fra i due voti medi è di 0,4 e mostra come nel complesso gli utenti siano maggiormente soddisfatti del servizio ricevuto, al quale attribuiscono voto medio 9,2. I familiari degli utenti riportano una media voto di soddisfazione complessiva di 8,8.



A familiari e ospiti è stato infine chiesto di indicare se le proprie aspettative siano state soddisfatte, superate o se al contrario il servizio sia stato deludente.

Dal grafico riportato sotto si può osservare che le percentuali di delusi sono molto basse e pari solamente al 2,3% degli utenti e al 3,5% dei loro familiari; questi hanno quindi dichiarato di aver ricevuto un servizio peggiore rispetto alle proprie aspettative.

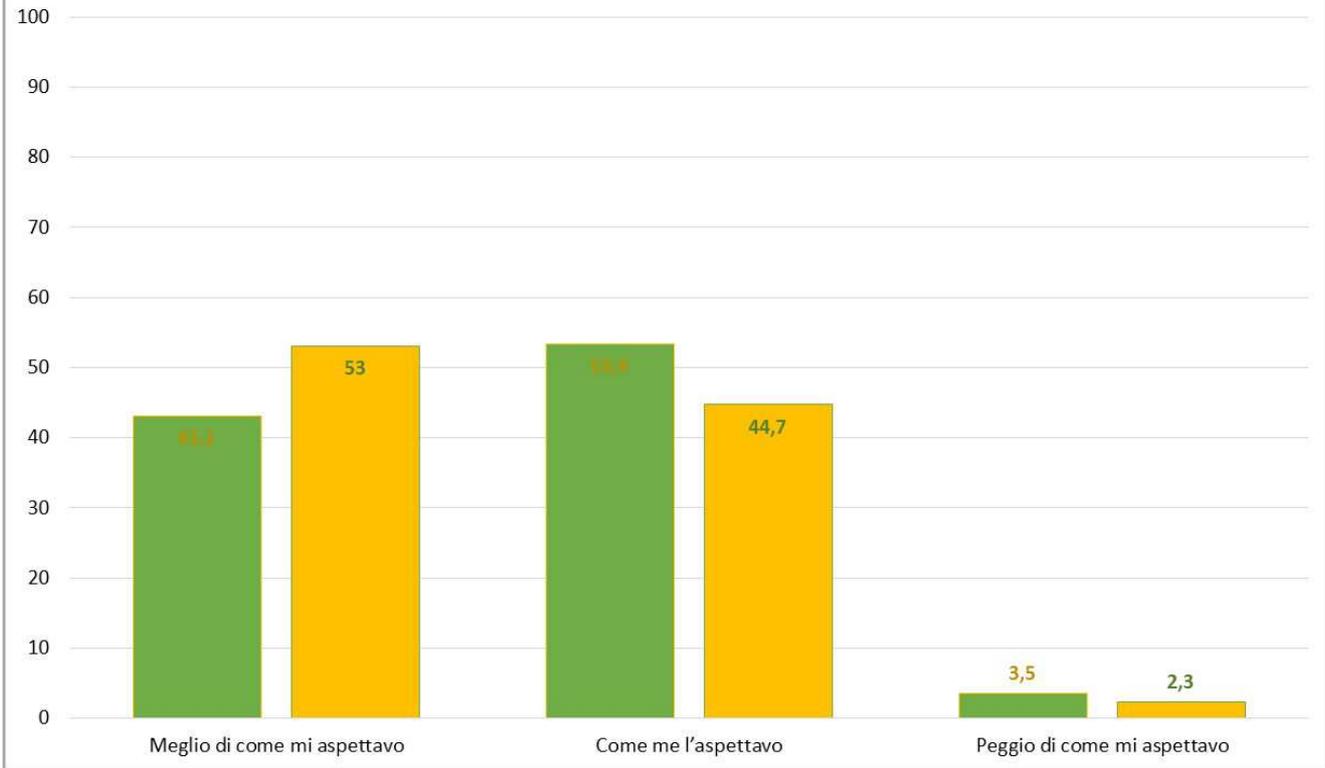
La percentuale maggiore dei familiari si posiziona invece nella voce *come me lo aspettavo* con il 53,4% di indicazioni, seguito da un 43,1% di coloro che si ritengono piacevolmente stupiti e ritengono il servizio di centro diurno *migliore rispetto alle proprie aspettative*.

Fra gli utenti invece la percentuale maggiore si trova nella voce *miglior di come me lo aspettavo* con il 53% di affermazioni mentre il 44,7% dichiara di ricevere un servizio al pari delle proprie aspettative.

Nessuno si è astenuto dal rispondere a questa domanda.

Rispetto alle sue aspettative, il servizio che riceve è:

Familiari degli utenti Utenti



## I CAMBIAMENTI

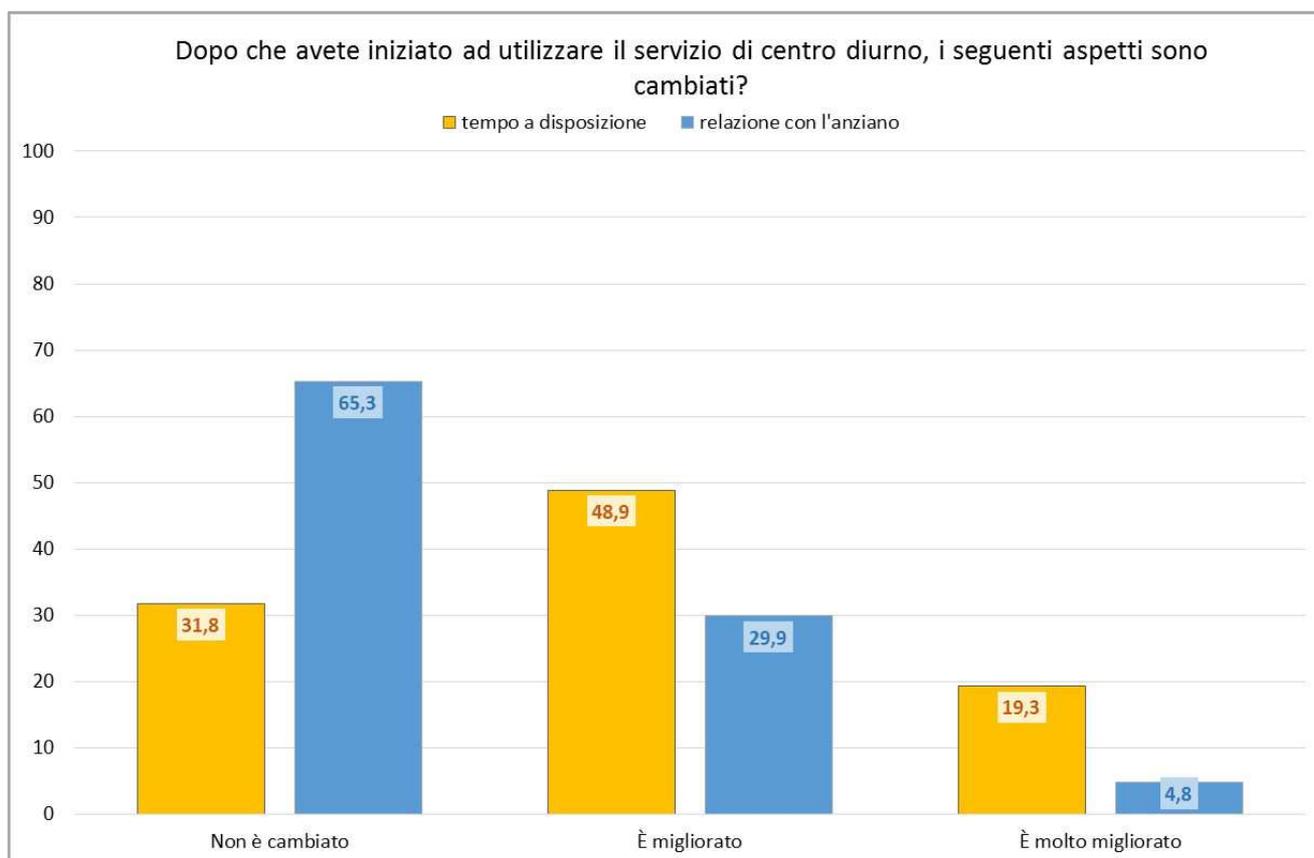
Il questionario rivolto ai familiari del centro diurno conteneva, oltre alla parte già analizzata di soddisfazione del servizio, un'ulteriore area – denominata cambiamenti – contenente domande che volevano indagare le possibili trasformazioni della vita quotidiana dell'anziano e/o del suo familiare, successivamente all'accesso al centro diurno tradizionale.

I primi due aspetti analizzati sono stati il *tempo a disposizione* e la *relazione con l'anziano*.

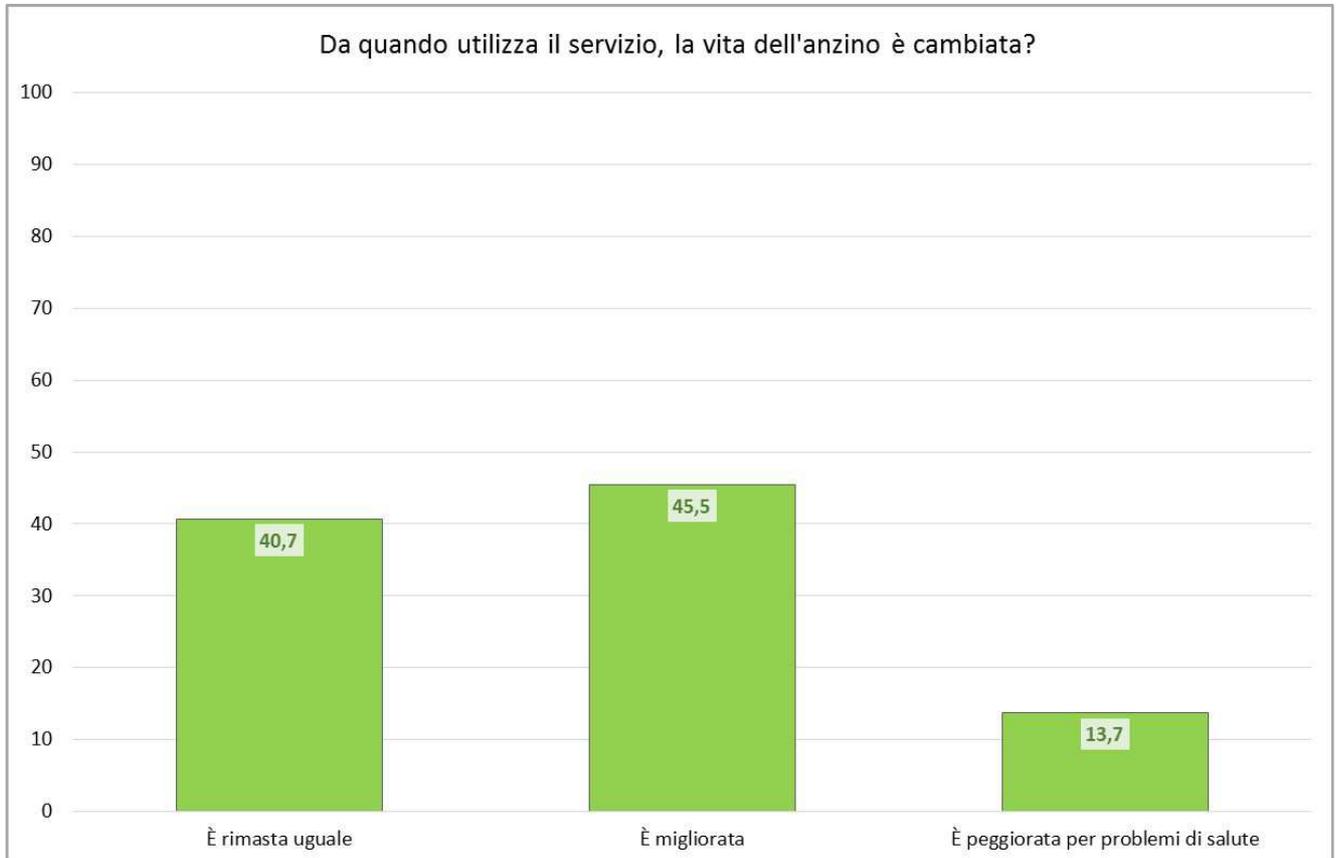
Maggiori benefici a seguito dell'introduzione dell'anziano al centro diurno si sono verificati nella disponibilità di tempo da parte del familiare, con il 48,9% di coloro che dichiarano essere migliorato, seguito dal 19,3% di coloro che dicono essere molto migliorato. Circa un terzo degli intervistati (31,8%) non ha trovato giovamento da questo servizio in relazione al tempo a disposizione.

La relazione con l'anziano invece, per la maggioranza dei familiari degli utenti dei centri diurni (65,3%), non ha subito modifiche a seguito dell'introduzione dell'anziano al centro diurno. Per questa voce, la percentuale di risposta si inverte rispetto alla precedente e sono poco meno di un terzo coloro che hanno notato un miglioramento (29,9) o un grande miglioramento (4,8%) nella relazione con l'anziano grazie al servizio.

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

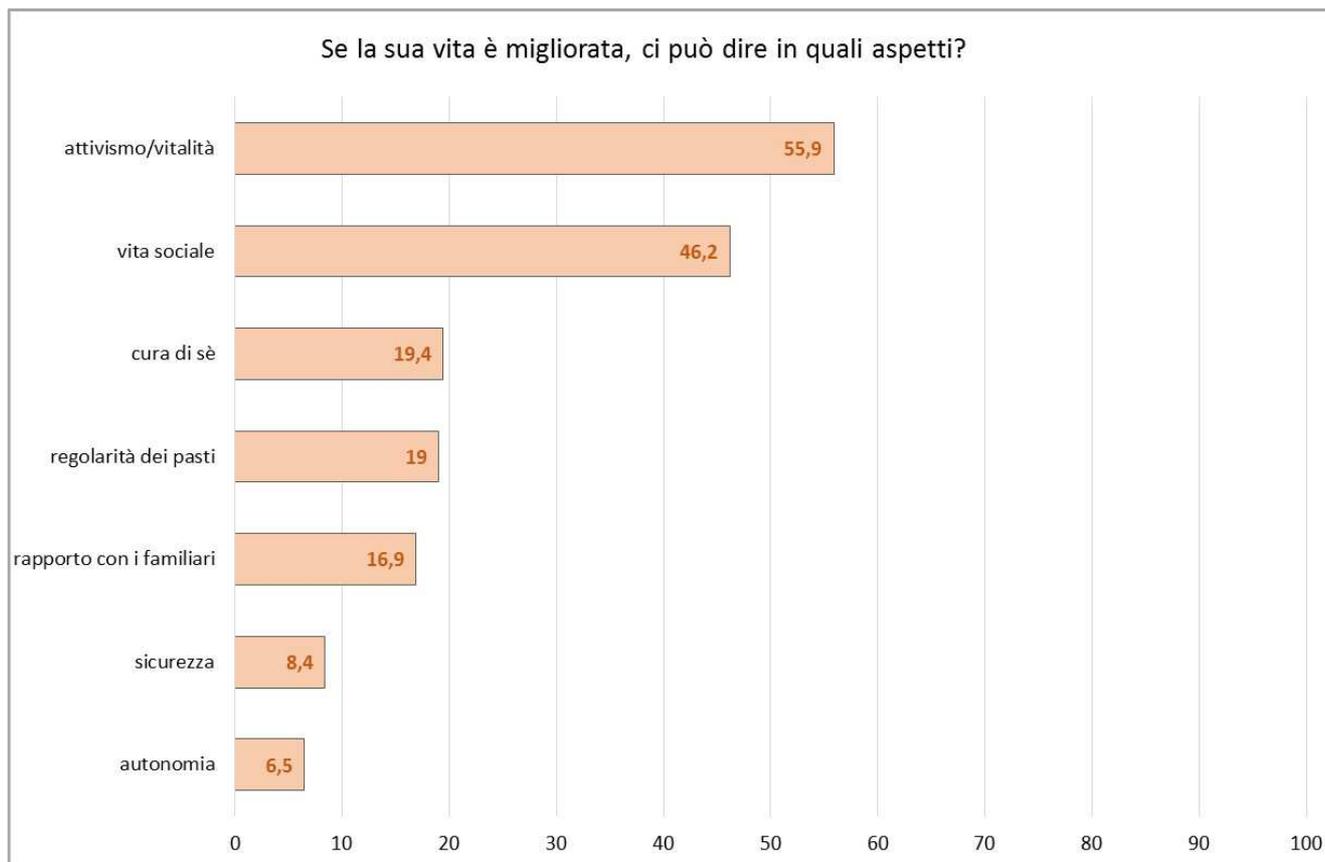


Ai familiari degli utenti dei centri diurni è stato poi chiesto se la vita dell'anziano avesse avuto un cambiamento successivamente all'utilizzo del servizio: la maggioranza, 45,5% dei rispondenti, dichiara essersi verificato un miglioramento mentre il 40,7% non ha notato modifiche. Solamente il 13,7% degli anziani i cui familiari hanno risposto a questo questionario, ha avuto un peggioramento dovuto a problemi di salute.

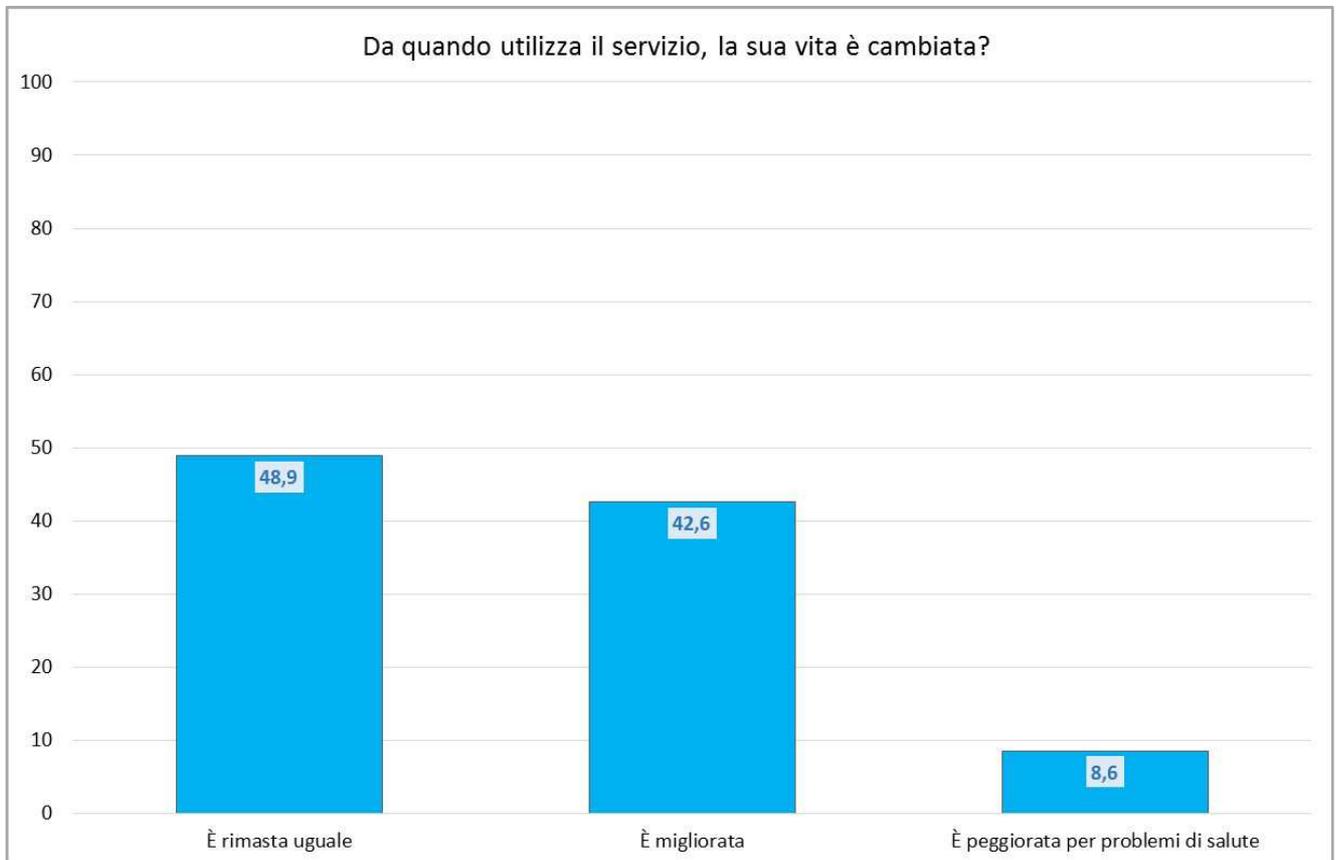


Infine, a coloro che hanno indicato essersi verificato un miglioramento successivamente all'ingresso al centro diurno, è stato chiesto di specificare in quale ambito, fra un elenco predefinito di risposte. Fra i 49 rispondenti che avevano affermato di aver notato un miglioramento nella vita dell'anziano a seguito dell'utilizzo del servizio di centro diurno, si sono raccolte 84 indicazioni, rappresentate nel grafico sottostante.

L'aspetto più indicato è quello dell'*attivismo/vitalità* con il 55,9% di indicazioni, seguito dalla *vita sociale* con il 46,2% di risposte. A distanza significativa si trovano poi la *cura di sé* (19,4% di indicazioni), la *regolarità dei pasti* (19%) e il *rapporto con i familiari* (16,9%). Le ultime due voci risultano infine essere la *sicurezza* e l'*autonomia* con l'8,4% e il 6,5% rispettivamente di indicazioni.



Anche agli utenti intervistati è stato poi chiesto un riscontro circa i cambiamenti avuti nella propria vita a seguito dell'utilizzo del servizio di centro diurno. Emerge che per loro, i cambiamenti sono risultati meno marcati e sono poco meno della metà (48,9%) coloro che dichiarano non aver notato modifiche mentre il 42,6% degli intervistati ritengono essere migliorata. Solamente l'8,6% degli utenti dichiara che la propria vita è peggiorata per problemi di salute.



Successivamente quindi, così come ai familiari, anche agli utenti che hanno dichiarato un miglioramento (22 su 52 intervistati) è stato chiesto di indicare quali aspetti hanno beneficiato del miglioramento; quello maggiormente indicato, con il 64,5% di indicazioni, è stata la *vita sociale* seguito dall'*attivismo/vitalità* con il 51,8% di risposte.

A distanza significativa si trovano il *rapporto con i familiari* (32,6%), la *sicurezza* (25,8%) e la *regolarità dei pasti* (23,8%). Infine, le ultime due voci in elenco, con il 10,6% di indicazioni entrambe, si trovano la *cura di sé* e l'*autonomia*.

### Se la sua vita è migliorata, ci può dire in quali aspetti?

