



## **RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEI FAMILIARI DEGLI UTENTI DEI CENTRI DIURNI SPECIALISTICI**

### *SINTESI DEI RISULTATI*

Modena, settembre 2013

## INDICE

---

	Pagina
INFORMAZIONI METODOLOGICHE	
• Universo di riferimento	3
• Numerosità campionaria	3
• Metodologia di rilevazione	3
• Data di realizzazione del sondaggio	3
• Riepilogo questionari validi	3
• Margine d'errore	3
CARATTERISTICHE DEL CAMPIONE	
• Caratteristiche socio-anagrafiche	4
INFORMAZIONI SUL QUESTIONARIO	
• Aree di indagine	6
SINTESI DELLE RISULTANZE	
• Attività Assistenziali	7
• Attività Sanitarie	8
• Attività di Animazione	9
• Attività Alberghiere	10
• Attività di relazione/informazione	11
• Valutazioni complessive	12
• I cambiamenti	15

## INFORMAZIONI METODOLOGICHE

Universo di riferimento	Familiari degli ospiti dei due Centri Diurni Specialistici di Modena da almeno 30 giorni - n° 37 (al 31 marzo 2013)
Numerosità campionaria	Non è stato estratto alcun campione. Si è contattato l'intero universo di riferimento (n°37 su 37)
Metodologia di rilevazione	Telefonica - interviste su questionario strutturato condotte dalla ditta MELA'S di Modena (metodologia CATI)
Data di realizzazione sondaggio	Rilevazione effettuata da luglio a ottobre 2013

Riepilogo contatti FAMILIARI - interviste telefoniche	
Interviste previste	37
Totale rifiuti	0
<b>Interviste realizzate</b>	<b>0</b>
<b>% rientri</b>	<b>100</b>

Margine d'errore massimo	+/- 0,0
--------------------------	---------

# CARATTERISTICHE DEGLI OSPITI

## *dati utenti*

### Centro Diurno

	n	%
9 Gennaio	16	43,2
Mingucci	21	56,8
<b>Totale</b>	<b>37</b>	<b>100</b>

### Genere utente

	n	%
Maschio	11	29,7
Femmina	26	70,3
<b>Totale</b>	<b>37</b>	<b>100</b>

### Età Utente

	n	%
70-84	20	54,1
85 ed oltre	17	45,9
<b>Totale</b>	<b>37</b>	<b>100</b>

### Orario di permanenza

	n	%
Tempo pieno, da lunedì a venerdì 8:30-18:00	27	73
Da lunedì a venerdì 8:30-14:30, pranzo compreso	3	8,1
Da lunedì a venerdì 12:00-18:00, pranzo compreso	1	2,7
Da lunedì a venerdì 14:30-18:00, cena esclusa	6	16,2
<b>Totale</b>	<b>37</b>	<b>100</b>

# CARATTERISTICHE DEI FAMILIARI

## dati familiari

### Genere

	n	%
Maschio	13	35,1
Femmina	24	64,9
<b>Totale</b>	<b>37</b>	<b>100</b>

### Età Familiare

	n	%
28-54	11	29,7
55-64	14	37,8
65 e oltre	12	32,4
<b>Totale</b>	<b>37</b>	<b>100</b>

### Professione

	n	%
Lavoratore autonomo	4	10,8
Lavoratore dipendente	16	43,2
Precario (a tempo determinato, a chiamata, a progetto, ecc)	1	2,7
Disoccupato/a	1	2,7
Casalingo/a	5	13,5
Pensionato/a	10	27
<b>Totale</b>	<b>37</b>	<b>100</b>

### Titolo di studio

	n	%
Fino a licenza elementare	6	16,2
Licenza media inferiore	6	16,2
Diploma di scuola professionale (2/3 anni)	6	16,2
Diploma di scuola media superiore/maturità (5 anni)	15	40,5
Laurea magistrale (5 anni) o vecchio ordinamento	4	10,8
<b>Totale</b>	<b>37</b>	<b>100</b>

### Rapporto di parentela

	n	%
Figlio/a	26	70,3
Coniuge	8	21,6
Nipote	1	2,7
Genero/nuora	2	5,4
<b>Totale</b>	<b>37</b>	<b>100</b>

### Presenza del familiare

	n	%
Quotidianamente al momento dell'accoglienza o del rientro a casa	12	32,4
Qualche volta la settimana	3	8,1
Qualche volta al mese	14	37,8
In occasione di feste o altri incontri organizzati dal centro diurno	4	10,8
Ha contatti telefonici periodici	3	8,1
No mai	1	2,7
<b>Totale</b>	<b>37</b>	<b>100</b>

## INFORMAZIONI SUL QUESTIONARIO

AREE D'INDAGINE
ATTIVITÀ ASSISTENZIALI
ATTIVITÀ SANITARIE
ATTIVITÀ DI ANIMAZIONE
ATTIVITÀ ALBERGHIERE
ATTIVITÀ DI RELAZIONE/INFORMAZIONE
VALUTAZIONI COMPLESSIVE
I CAMBIAMENTI

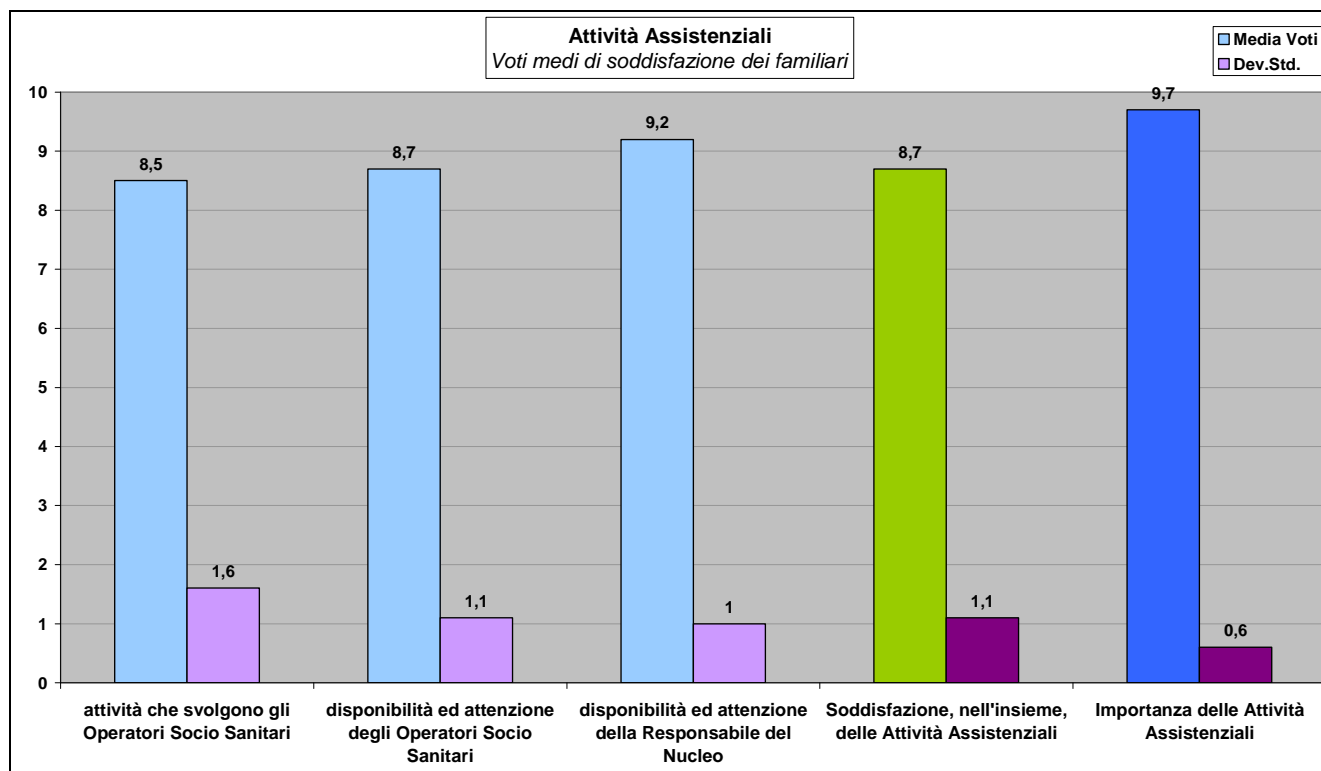
## ATTIVITÀ ASSISTENZIALI

Le attività assistenziali dei Centri Diurni Specialistici registrano una valutazione nell'insieme positiva, con una soddisfazione complessiva di 8,7 affiancata da una deviazione standard di 1,1 ad indicare una buona omogeneità dei voti assegnati dagli intervistati.

Analizzando nel dettaglio questa macroarea si nota che l'aspetto migliore risulta essere la *disponibilità ed attenzione della Responsabile del Nucleo* (voto medio 9,2) seguito dalla *disponibilità ed attenzione degli Operatori Socio Sanitari* e dalle *attività che svolgono gli Operatori Socio Sanitari*, con medie voto rispettivamente di 8,7 e 8,5.

Le deviazioni standard associate a questi voti sono tutte uguali o inferiori all'1,6 ed è così possibile affermare che si ha una buona omogeneità dei dati.

Lo scarto tra soddisfazione ed importanza delle attività assistenziali è di 1,0 rispetto alle due medie.



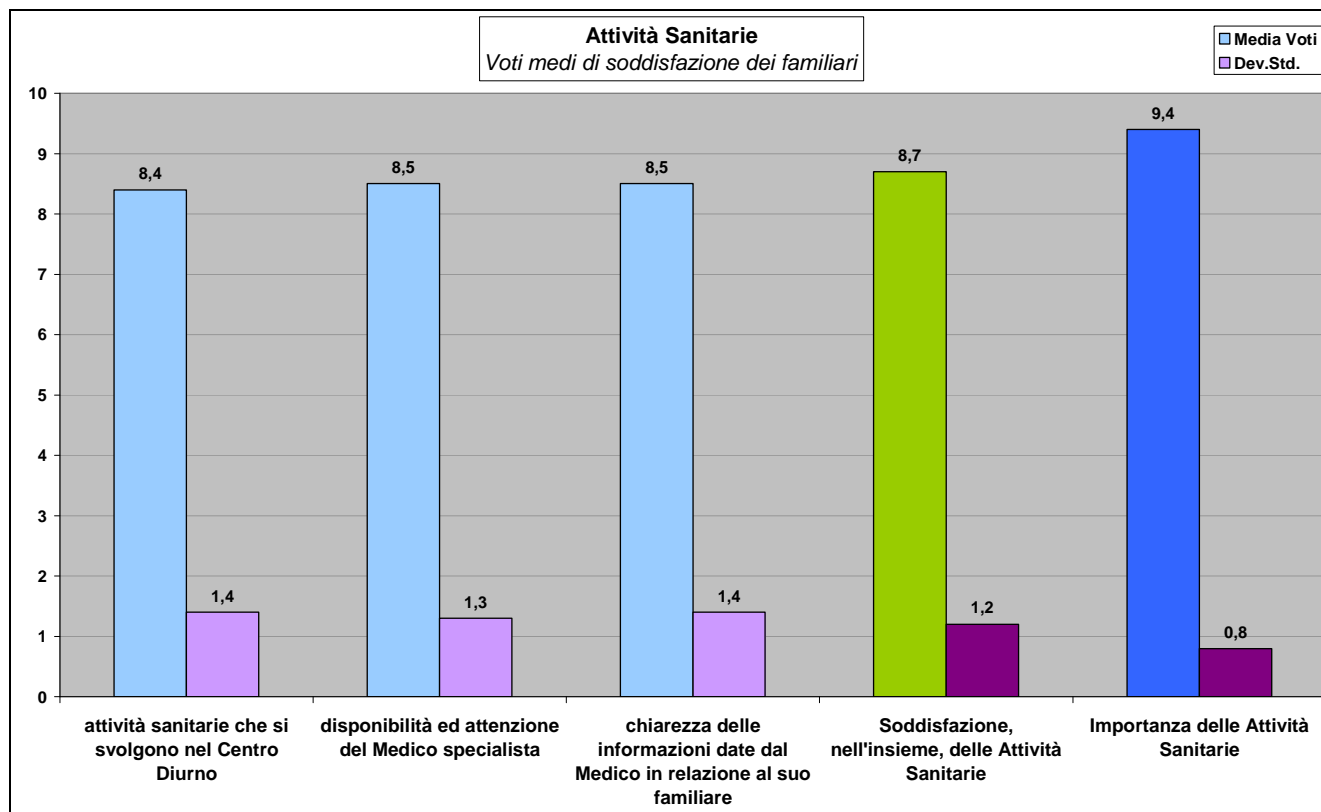
## ATTIVITÀ SANITARIE

Le attività sanitarie nel complesso registrano un grado di soddisfazione pari a 8,7 di voto medio e abbastanza omogeneo fra gli intervistati (deviazione standard di 1,2).

L'apprezzamento è più marcato in relazione alla *disponibilità ed attenzione del Medico* ed alla *chiarezza delle informazioni date* dallo stesso (8,5 di voto medio per entrambe le voci); buona anche la valutazione delle *attività sanitarie che si svolgono nel Centro Diurno* (voto medio di 8,4).

Le deviazioni standard per queste medie voto sono comprese fra 1,3 e 1,4 ed è possibile affermare che si ha una buona omogeneità dei dati.

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



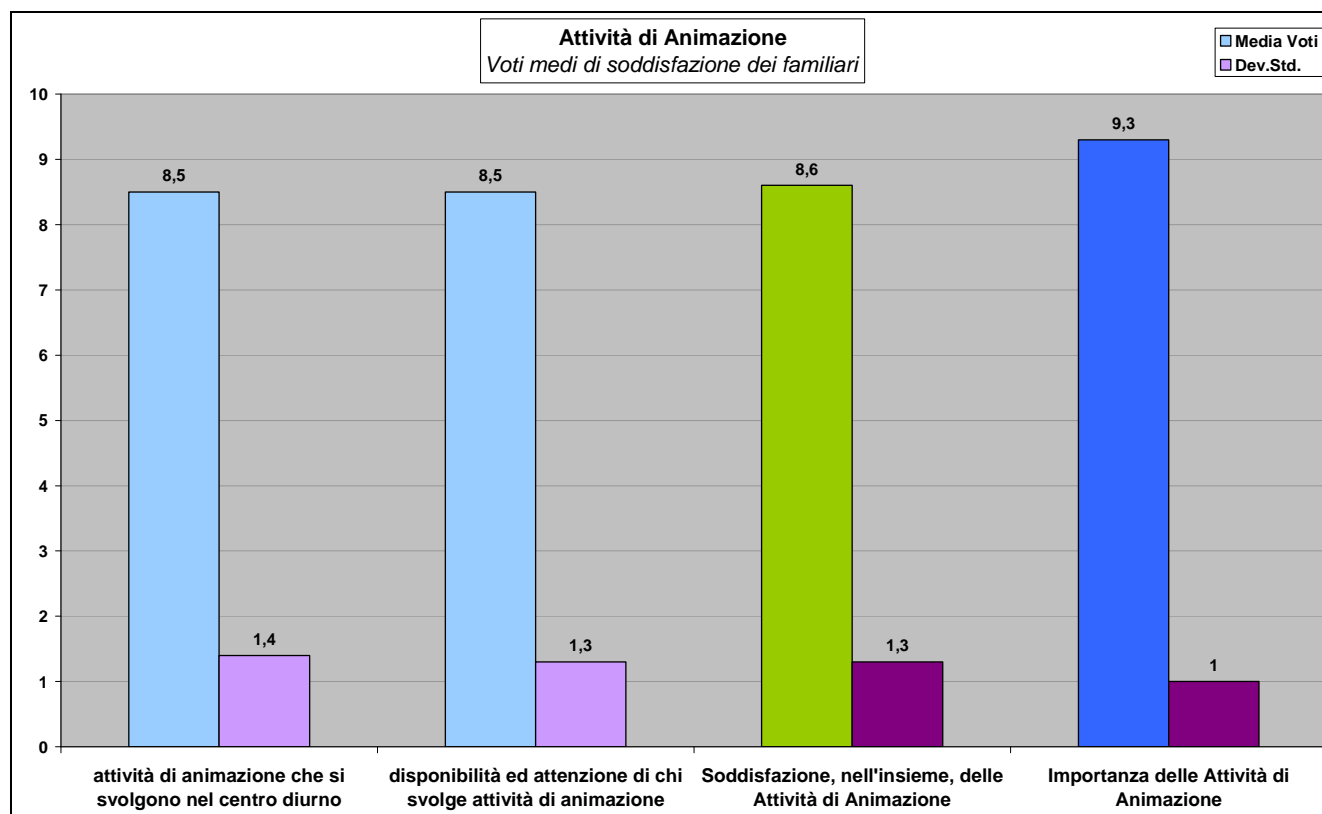


## ATTIVITÀ DI ANIMAZIONE

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 all'8,5 e abbastanza omogenei, con deviazioni standard rispettivamente di 1,4 e 1,3.

Il voto medio di soddisfazione complessiva risulta di poco superiore alla media dei due voti, assestandosi su un 8,6 con una deviazione standard di 1,3 a sottolineare una buona omogeneità dei voti dati.

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



## ATTIVITÀ ALBERGHIERE

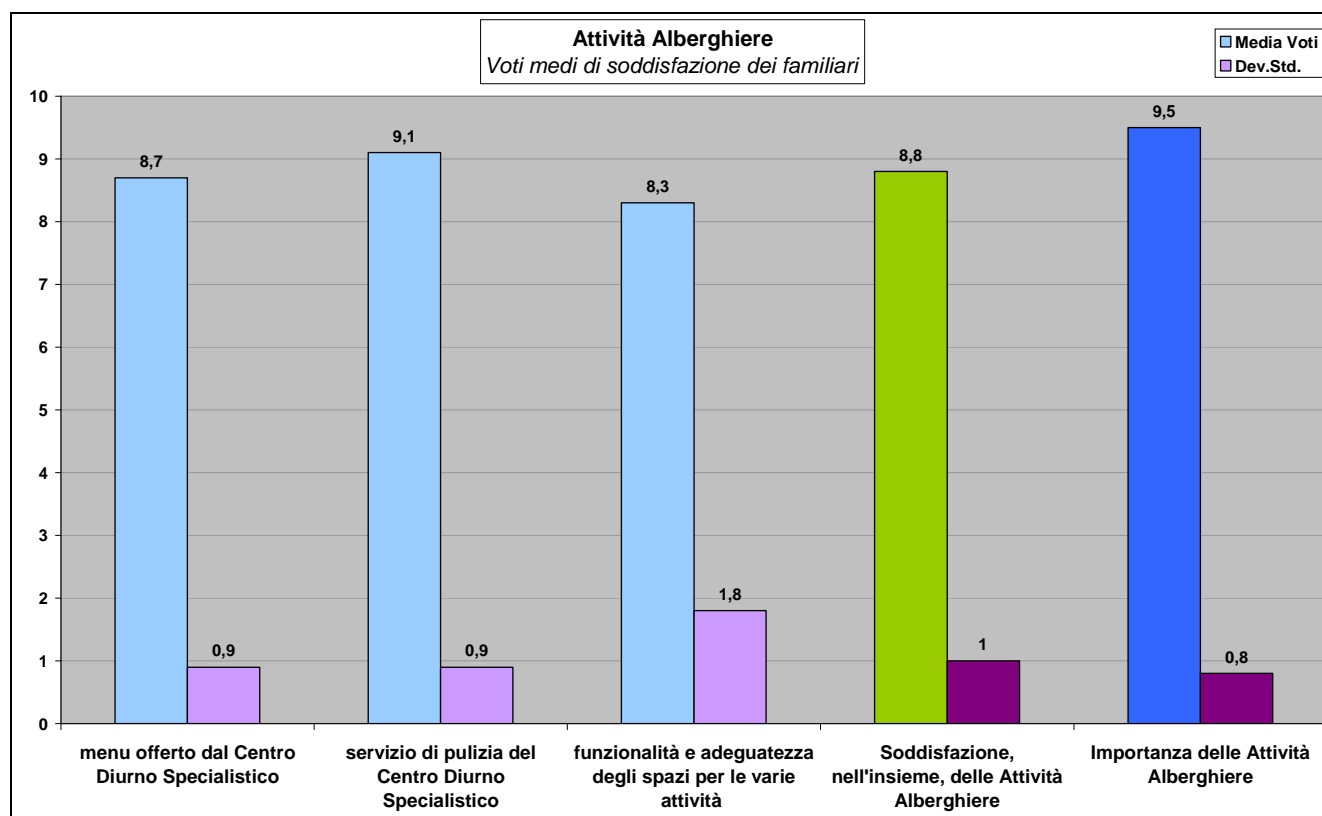
Il servizio di attività alberghiera si compone di diversi aspetti, ognuno con un grado di soddisfazione differente.

Andando in ordine crescente di soddisfazione, si osserva che l'aspetto meno gradito fra i familiari degli ospiti è la *funzionalità e adeguatezza degli spazi per le varie attività* (voto medio di 8,3) che presenta anche la deviazione standard maggiore dell'area pari a 1,8.

Seguono il *menu offerto* con voto medio di 8,7 e chiude, con voto medio di 9,1 il *servizio di pulizia del Centro Diurno Specialistico*. Entrambe queste voci presentano una deviazioni standard piuttosto bassa e pari a 0,9 ad indicare 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 8,8 con una buona omogeneità fra le interviste (deviazione standard di 1,0).

Lo scarto della soddisfazione complessiva con l'importanza attribuita a questo servizio è di 0,7 fra i due voti medi.



## ATTIVITÀ DI RELAZIONE/INFORMAZIONE

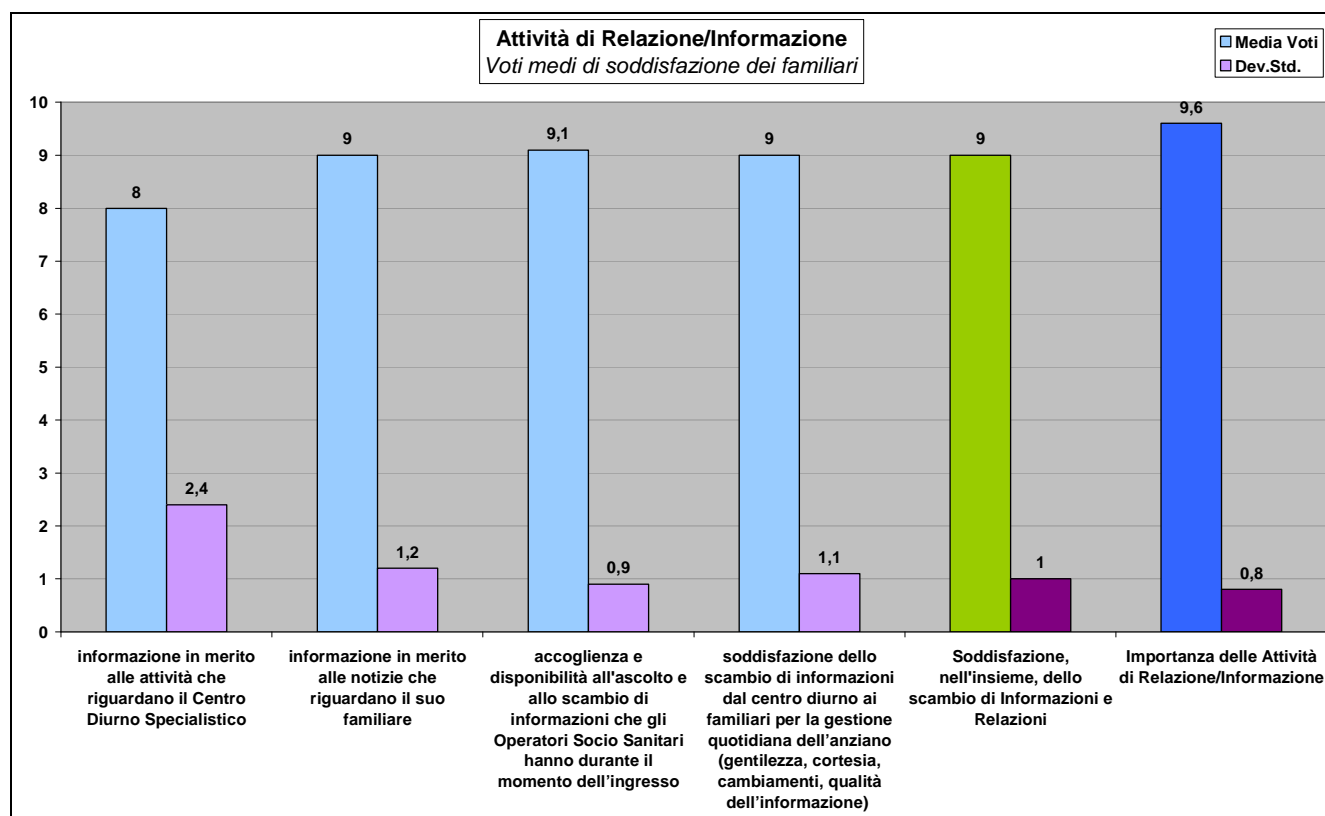
L'attività di relazione/informazione registra un voto medio complessivo di 9.

Questa attività si compone di quattro aspetti specifici fra i quali quello che evidenzia la soddisfazione maggiore è l'*accoglienza e disponibilità all'ascolto e allo scambio di informazioni che gli Operatori Socio Sanitari hanno durante il momento d'ingresso* con voto medio di 9,1 e una deviazione standard bassa (0,9); seguono, entrambe con media voto 9, l'*informazione in merito alle notizie che riguardano il suo familiare* e la *soddisfazione dello scambio di informazioni dal centro diurno ai familiari per la gestione quotidiana dell'anziano*.

Infine l'aspetto con voto medio inferiore – ma comunque alto e pari a 8 – è l'*informazione in merito alle attività che riguardano il Centro Diurno Specialistico*. Da sottolineare che quest'ultima voce registra una deviazione standard di 2,4 ad indicare una disomogeneità dei dati più marcata.

Le deviazioni standard delle altre voci, invece, risultano comprese fra 0,9 e 1,2 ad indicare una discreta omogeneità fra le risposte.

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



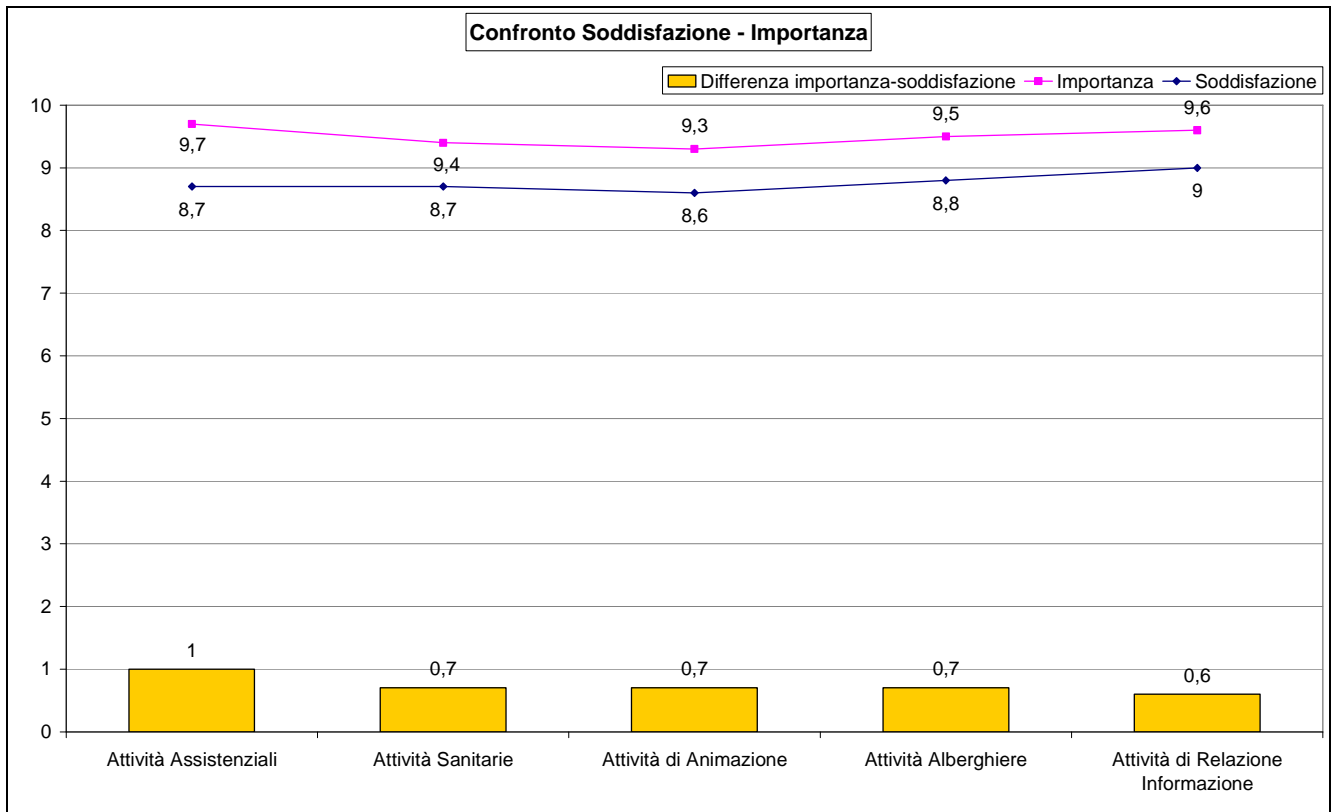
## VALUTAZIONI COMPLESSIVE

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

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

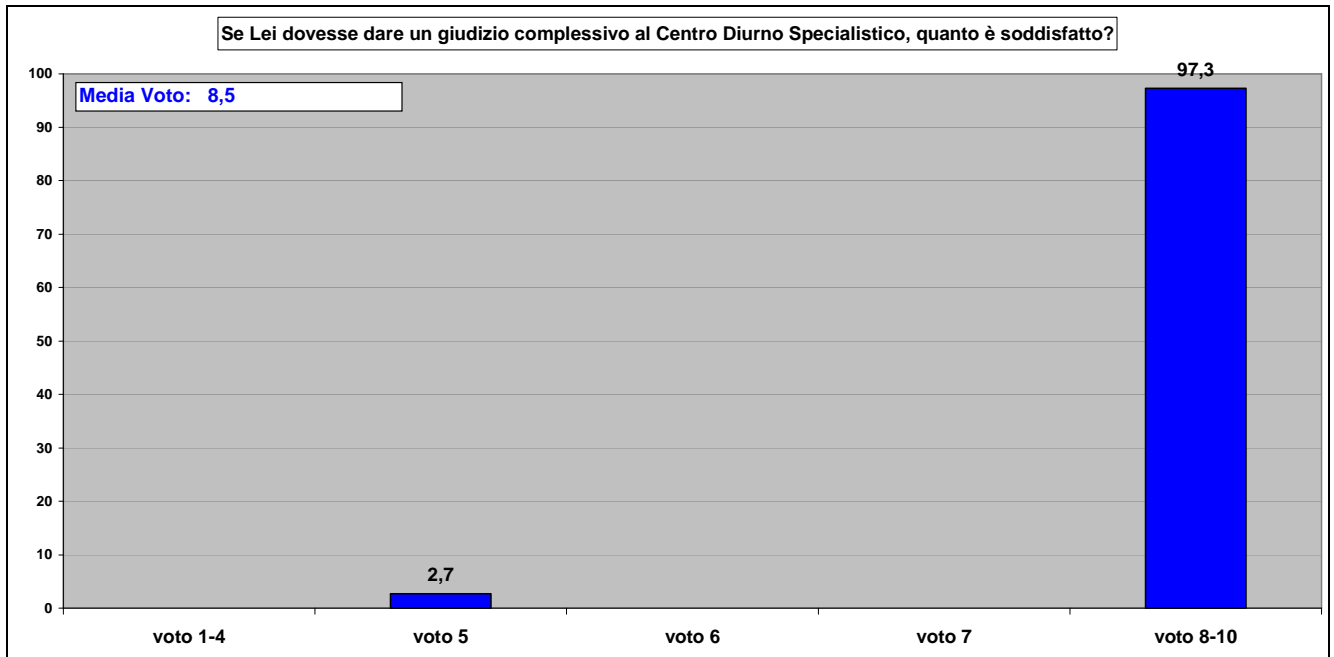
Lo scarto più rilevante riguarda le *attività assistenziali* con una differenza di un punto. Seguono, tutte con differenze di 0,7 punti, l'*attività sanitaria*, le *attività di animazione* e le *attività alberghiere*.

Le *attività di relazione – informazione* registrano infine lo scarto inferiore e pari a 0,6 punti.



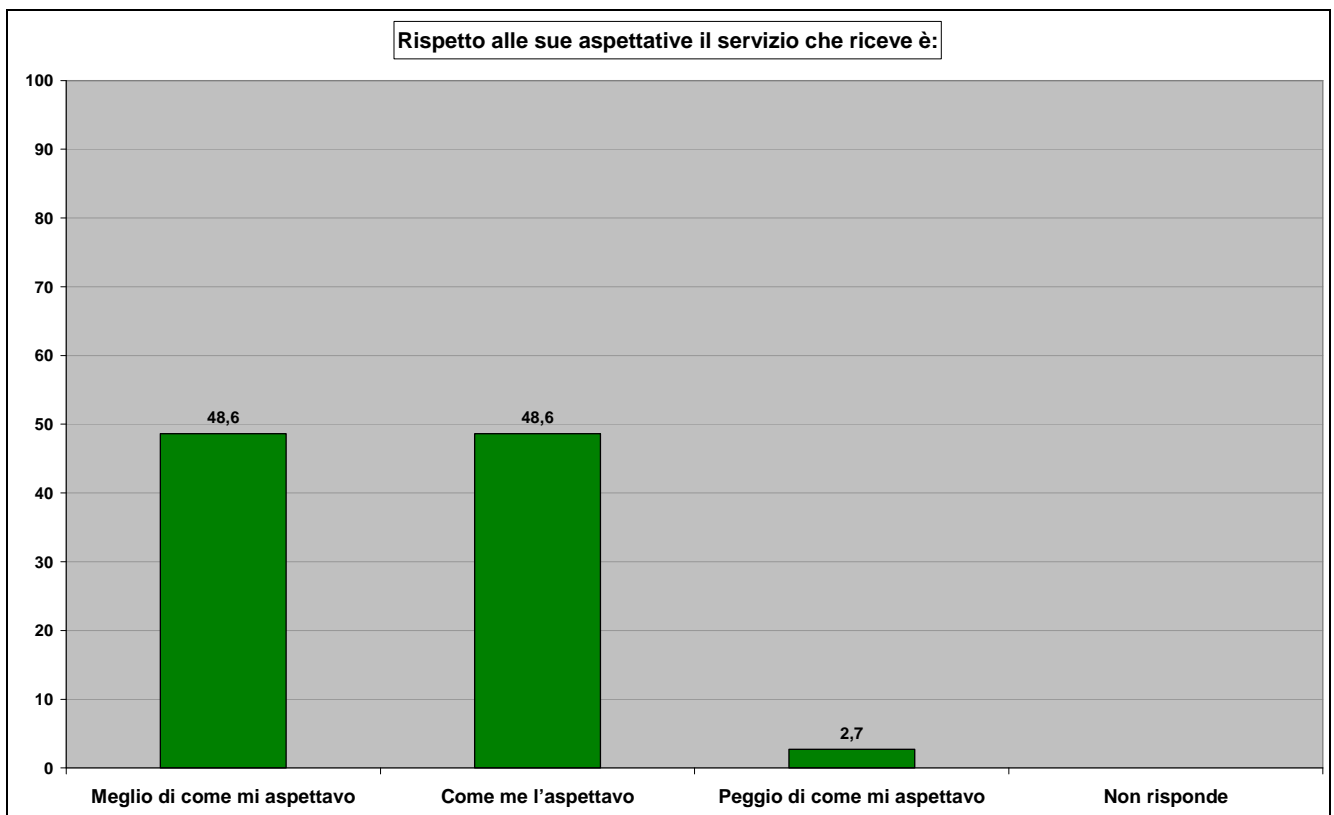
Il voto complessivo ai Centri Diurni Specialistici di Modena si attesta su una media voto di 8,5, con il 97,3% di voti compresi fra l'8 e il 10 e con solo il 2,7% degli intervistati assegna voto insufficiente e pari a 5.

Per quest'ultima domanda, è importante sottolineare anche che tutti hanno espresso un proprio giudizio cioè non vi è stato nessun non sa o non risponde.



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

- il 48,6% dei familiari degli ospiti dichiara di ricevere un servizio migliore di quello che si aspettava;
- il 48,6% ritiene che il servizio ricevuto corrisponda alle proprie aspettative;
- la percentuale di delusi risulta pari al 2,7% degli intervistati.



## I CAMBIAMENTI

L'ultima area di indagine ha riguardato l'impatto che l'accesso al centro diurno specialistico ha avuto nella quotidianità dell'anziano e del suo familiare.

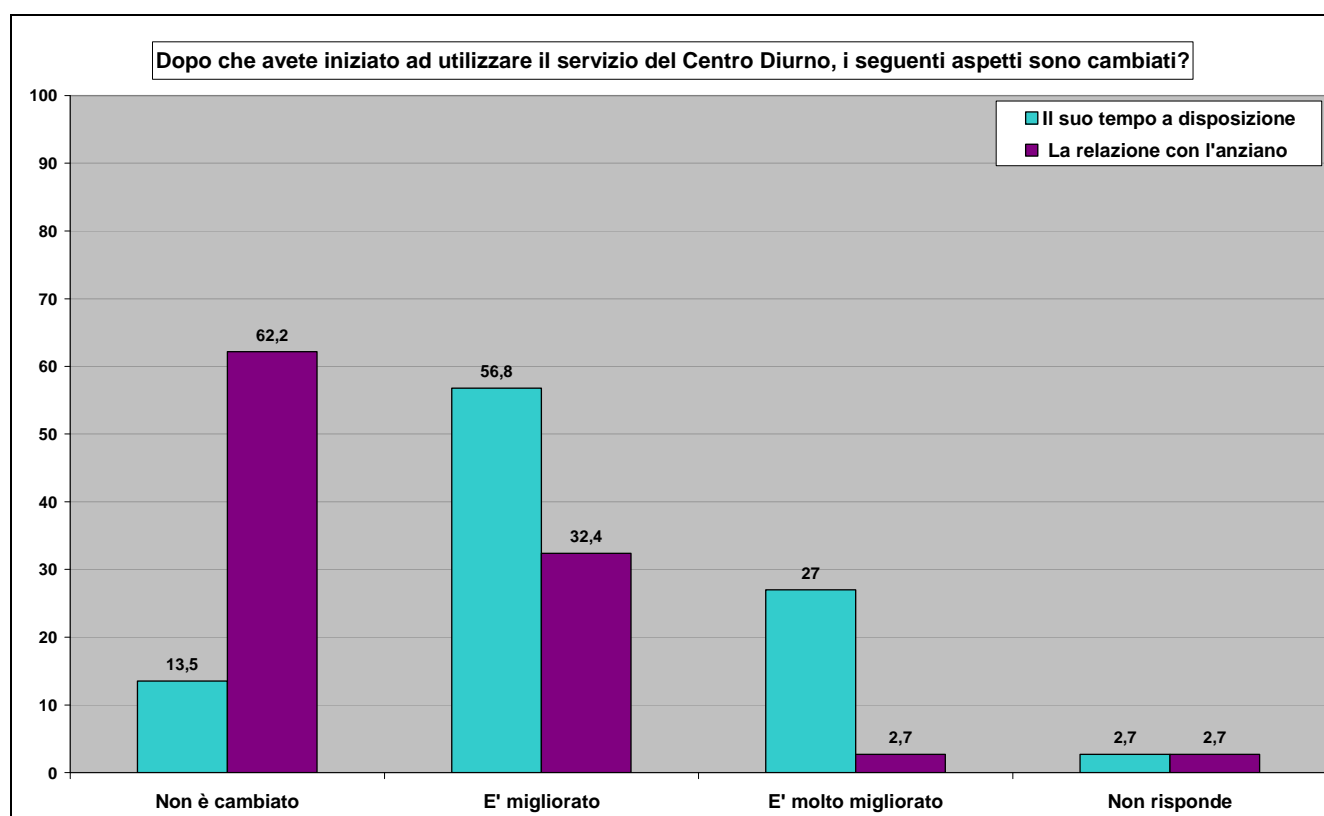
Al familiare intervistato veniva chiesto se successivamente all'accesso al servizio di centro diurno specialistico il suo tempo a disposizione era cambiato e in quale direzione. Il 56,8% degli intervistati dichiara un miglioramento del tempo a disposizione che insieme al 27% di coloro che dichiarano essere molto migliorato, conferma l'efficacia del servizio. Solo il 13,5% dichiara che il tempo a propria disposizione non è cambiato oltre ad un 2,7% che preferisce non rispondere.

Sempre in relazione ai cambiamenti che si sono verificati dopo l'accesso al centro diurno specialistico dell'anziano, è stato anche chiesto ai familiari se si è verificato un cambiamento nella relazione con il proprio assistito e in quale direzione. Il 62,2% degli intervistati dichiara che non c'è stato alcun cambiamento mentre il 35,1% indica che è migliorato o molto migliorato il rapporto con il proprio anziano dopo l'accesso al centro diurno.

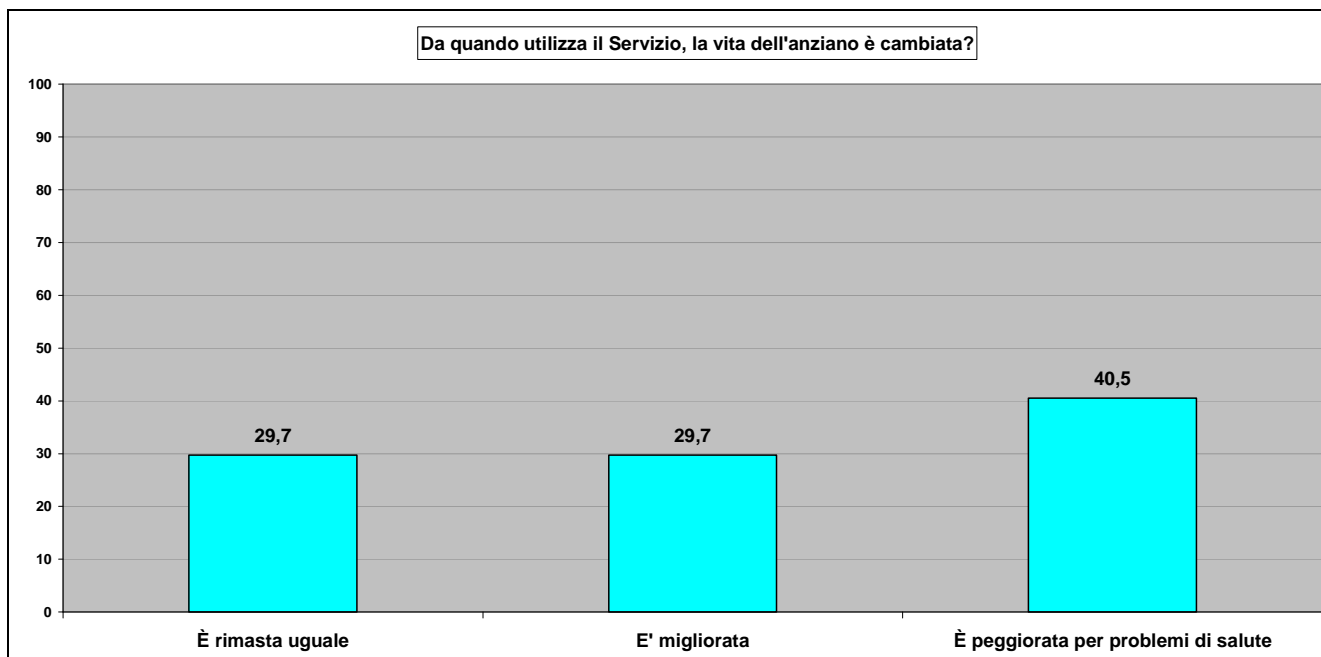
Solo il 2,7% degli intervistati preferisce non rispondere.

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. 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 aveva subito un cambiamento successivamente all'utilizzo del servizio: il 29,7% dei rispondenti dichiara essersi verificato un miglioramento, il 29,7% indica che non si sono avuti cambiamenti mentre il 40,5% indica un peggioramento dovuto ad un aggravarsi della salute dell'anziano. 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 gli 11 che avevano risposto "è migliorato", si sono raccolte 19 indicazioni, rappresentate nel grafico sottostante.

L'aspetto più indicato è quello della *vita sociale*, segue l'aspetto del *rapporto con i familiari*, oltre alla *regolarità dei pasti*.

Le altre voci, in ordine decrescente, sono l'*attivismo/vitalità*, la *sicurezza e la cura di sé*. Il 9,1% degli intervistati preferisce non rispondere.

