



ISTITUTO GERIATRICO
CARLO LOUISA GRASSI
ONLUS
VIADANA (MANTOVA)

RISULTATI DEI QUESTIONARI DI SODDISFAZIONE FAMIGLIARI DEGLI OSPITI IN CENTRO DIURNO INTEGRATO ANNO 2023

NUMERO QUESTIONARI PERVENUTI: N° 3

In data 30/01/2024 sono stati analizzati i questionari di soddisfazione compilati dai Familiari degli Ospiti del CENTRO DIURNO INTEGRATO dell'Istituto Geriatrico Carlo Louisa Grassi ONLUS nel corso dell'anno 2023.

Si precisa che il centro Diurno è stato riattivato a far data dal 18/09/2023.

Su un totale di n° 20 posti, con una media ospiti di presenza effettiva di n° 3,93, si registra una percentuale di saturazione del 19,65% con 279 giornate di degenza.

Sono pervenuti n° 3 questionari compilati.

Di seguito si evidenzia, suddiviso per tipologia, il risultato numerico con relativa analisi dei dati stessi.

ACCOGLIENZA OSPITE

eccellente	0
buono	3
sufficiente	0
insufficiente	0
nessuna risposta	0

Per quanto riguarda l'accoglienza in Istituto, prevale un dato positivo.

SETTORE ALBERGHIERO

Confort stanze (spazio, temperatura arredamento)

eccellente	2
buono	1
sufficiente	0
insufficiente	0
nessuna risposta	0

Pulizia LOCALI CDI

eccellente	2
buono	1
sufficiente	0
insufficiente	0
nessuna risposta	0

Qualità del vitto

eccellente	2
buono	1
sufficiente	0
insufficiente	0
nessuna risposta	0

varietà del vitto

eccellente	2
buono	1
sufficiente	0
insufficiente	0
nessuna risposta	0

orari pasti

eccellente	2
buono	1
sufficiente	0
insufficiente	0
nessuna risposta	0

Per quanto riguarda il settore relativo al vitto, al servizio di Lavanderia / Guardaroba ed al comfort delle stanze, si registra un dato decisamente positivo in tutti i settori alberghieri analizzati, senza alcun giudizio insufficiente.

PERSONALE: Comportamento

Come giudica il rispetto della privacy e riservatezza dell'ospite

Medici

eccellente	0
buono	2
sufficiente	1
insufficiente	0
nessuna risposta	0

Infermieri

eccellente	0
buono	2
sufficiente	1
insufficiente	0
nessuna risposta	0

ausiliari socio assistenziale

eccellente	0
buono	2
sufficiente	1
insufficiente	0
nessuna risposta	0

Terapisti

eccellente	0
buono	2
sufficiente	1
insufficiente	0
nessuna risposta	0

Animatori

eccellente	0
buono	2
sufficiente	1
insufficiente	0
nessuna risposta	0

addetto pulizie

eccellente	0
buono	2
sufficiente	1
insufficiente	0
nessuna risposta	0

amministrativi

eccellente	0
buono	2
sufficiente	1
insufficiente	0
nessuna risposta	0

Come giudica le informazioni sanitarie e socio assistenziali fornite

Medici	eccellente	0
	buono	2
	sufficiente	1
	insufficiente	0
	nessuna risposta	0
Infermieri	eccellente	1
	buono	1
	sufficiente	1
	insufficiente	0
	nessuna risposta	0
ausiliari socio assistenziale	eccellente	2
	buono	0
	sufficiente	1
	insufficiente	0
	nessuna risposta	0
Terapisti	eccellente	1
	buono	1
	sufficiente	1
	insufficiente	0
	nessuna risposta	0
Animatori	eccellente	1
	buono	1
	sufficiente	1
	insufficiente	0
	nessuna risposta	0

Per quanto riguarda il comportamento del Personale nei confronti degli Ospiti, si evidenzia, nell'ambito di tutti gli aspetti esaminati, un dato soddisfacente per tutte le figure professionali analizzate.

PERSONALE: Assistenza

Valutazione aspetti assistenziali all'ospite

(professionalità, competenza, disponibilità, cortesia)

servizio medico

eccellente	1
buono	1
sufficiente	1
insufficiente	0
nessuna risposta	0

servizio infermieristico

eccellente	1
buono	2
sufficiente	0
insufficiente	0

nessuna risposta	0
servizio socio assistenziale	
eccellente	2
buono	1
sufficiente	0
insufficiente	0
nessuna risposta	0
servizio riabilitativo	
eccellente	1
buono	1
sufficiente	1
insufficiente	0
nessuna risposta	0
servizio barbiere, parrucchiere e pedicure	
eccellente	2
buono	0
sufficiente	1
insufficiente	0
nessuna risposta	0
Tempestività dell'intervento da parte di:	
Medici	
eccellente	1
buono	2
sufficiente	0
insufficiente	0
nessuna risposta	0
Infermieri	
eccellente	0
buono	3
sufficiente	0
insufficiente	0
nessuna risposta	0
ausiliari socio assistenziale	
eccellente	1
buono	2
sufficiente	0
insufficiente	0
nessuna risposta	0

Per quanto riguarda l'assistenza all'Ospite, relativamente alla frequenza ed alla tempestività dell'intervento del personale dell'Istituto, il risultato è positivo.

Lo stesso giudizio è confermato anche relativamente ai parametri di professionalità, competenza, disponibilità, cortesia.

ALTRO PERSONALE

Come giudica il servizio di animazione?

eccellente	2
buono	1
sufficiente	0
insufficiente	0
nessuna risposta	0

Come giudica il servizio amministrativo

eccellente	1
buono	1
sufficiente	1
insufficiente	0
nessuna risposta	0

Come giudica il servizio di manutenzione?

eccellente	2
buono	1
sufficiente	0
insufficiente	0
nessuna risposta	0

Come valuta l'attività dei volontari?

eccellente	1
buono	1
sufficiente	1
insufficiente	0
nessuna risposta	0

Il giudizio espresso relativamente al Personale non prettamente sanitario/assistenziale riporta un dato soddisfacente per tutte le figure professionali analizzate, compresa l'attività dei Volontari.

VARIE

Come valuta gli incontri tra parenti e la direzione?

eccellente	1
buono	0
sufficiente	1
insufficiente	0
nessuna risposta	1

Come valuta gli incontri periodici tra i parenti e l'equipe socio sanitaria?

eccellente	1
buono	0
sufficiente	1
insufficiente	0
nessuna risposta	1

Come valuta la facilità di riconoscimento della qualifica degli operatori?

eccellente	2
buono	0
sufficiente	1
insufficiente	0
nessuna risposta	0

Complessivamente quanto è soddisfatto di come l'Istituto geriatrico assiste il suo familiare?

eccellente	2
buono	1
sufficiente	0
insufficiente	0
nessuna risposta	0

Come valuta il servizio trasporto Ospiti

eccellente	1
buono	0
sufficiente	0
insufficiente	0
nessuna risposta	2

Si evidenzia una buona soddisfazione per il riconoscimento della qualifica del Personale ed in particolar modo sul giudizio relativo all'assistenza erogata dalla ns. Struttura.

Sufficiente il giudizio relativo alla possibilità di incontri fra Parenti e Direzione e buona la valutazione del servizio di trasporto dagli ospiti che ne usufruiscono.

CONCLUSIONI

Il numero esiguo di questionari pervenuti è dovuto esclusivamente dai pochi mesi di riapertura del Centro Diurno, rimasto inattivo dal 01/2/2020 al 17/09/2023.

Le conclusioni derivanti dall'analisi dei questionari esaminati, seppur esigui, confermano un buon gradimento generale, evidenziando la professionalità e disponibilità del Personale operante.

Relativamente al comportamento del Personale, pur non presentando i questionari particolari problematiche o segnalazioni, si evidenzia che la Direzione ha organizzato e continuerà ad organizzare incontri in Struttura finalizzati alla conoscenza del Codice Etico, con l'obiettivo di definire i principi etici fondamentali, nonché corsi di comunicazione con l'obiettivo di migliorare il rapporto fra familiari e Personale e tra Operatori stessi.

Per l'anno 2024, considerata la recente riapertura del CDI, in cui si evidenziano esigue giornate di presenza degli Utenti, si è in fase di definizione della dotazione organica del Personale, al fine di renderla adeguata alle esigenze del Servizio, nel rispetto degli standard previsti dalla normativa.

Viadana, 30/01/2024

IL DIRETTORE AMMINISTRATIVO
RAFFAELE MILANI