



## **RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI DEI CENTRI DIURNI TRADIZIONALI E LORO FAMILIARI**

### *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	9
• Attività di Animazione	12
• Attività Alberghiere	14
• Attività di relazione/informazione	16
• Valutazioni complessive	18
• I cambiamenti	21

## INFORMAZIONI METODOLOGICHE

Universo di riferimento	Ospiti dei sei Centri Diurni Tradizionali di Modena da almeno 30 giorni e loro familiari di riferimento - n° 113 (al 31 marzo 2013)
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 (n°54 su 113). L'elenco dei familiari (n°101 su 113) comprende tutti coloro che alla data del 31/03/2013 avevano effettuato almeno 4 visite alla struttura ed esclude gli amministratori di sostegno.
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 dall'8 al 31 luglio 2013
	metodologia CATI: rilevazione effettuata da luglio a ottobre 2013

Riepilogo contatti FAMILIARI - interviste telefoniche	
Interviste previste	101
Totale rifiuti	9
<b>Interviste realizzate</b>	<b>92</b>
<b>% rientri</b>	<b>91,09</b>

Margine d'errore massimo	+/- 3,05
--------------------------	----------

Riepilogo contatti OSPITI- interviste face to face	
Interviste previste	54
Totale rifiuti	10
<b>Interviste realizzate</b>	<b>44</b>
<b>% rientri</b>	<b>81,48</b>

Margine d'errore massimo	+/- 6,36
--------------------------	----------

La metodologia utilizzata per le interviste rivolte ai familiari e agli ospiti è stata distinta per ragioni di disponibilità delle due diverse figure da intervistare.

Nel caso delle interviste rivolte ai familiari (telefoniche) è stato utilizzato un questionario strutturato dove ogni area di indagine comprendeva diverse domande specifiche oltre ad una domanda di soddisfazione e importanza complessiva. La metodologia rispecchia quindi una ricerca quantitativa.

Nel caso degli ospiti invece sono state svolte interviste face to face che presentavano più le caratteristiche di una ricerca qualitativa che quantitativa. Gli intervistatori avevano una traccia di conversazione da seguire all'interno della quale erano state inserite alcune domande specifiche di soddisfazione la cui risposta prevedeva un voto da 1 (per niente soddisfatto) a 10 (molto soddisfatto).

# CARATTERISTICHE DEGLI OSPITI

## Utenti

### Centro Diurno

	n	%
Vignolese	7	15,9
S. Giovanni Bosco	9	20,5
Cialdini	7	15,9
Guicciardini	13	29,5
San Geminiano	8	18,2
Mingucci		
<b>Totale</b>	<b>44</b>	<b>100</b>

### Centri Diurni

	n	%
Accreditati a gestione diretta	7	15,9
Accreditati	37	84,1
<b>Totale</b>	<b>44</b>	<b>100</b>

### Genere ospite

	n	%
Maschio	12	27,3
Femmina	32	72,7
<b>Totale</b>	<b>44</b>	<b>100</b>

### Età Ospite

	n	%
58-74	11	25
75-84	14	31,8
85-99	19	43,2
<b>Totale</b>	<b>44</b>	<b>100</b>

### Orario di permanenza

	n	%
Tempo pieno, da lunedì a venerdì 8.30-18	28	63,6
Tempo parziale: 8.30-14.30 pranzo compreso	9	20,5
Tempo parziale: 8.30-12 pranzo escluso	3	6,8
Tempo parziale: 12-18 pranzo compreso	2	4,5
Tempo parziale: 14.30-18 cena esclusa	2	4,5
<b>Totale</b>	<b>44</b>	<b>100</b>

## CARATTERISTICHE DEI FAMILIARI

### *dati familiari*

#### Genere

	n	%
Maschio	26	28,3
Femmina	66	71,7
<b>Totale</b>	<b>92</b>	<b>100</b>

#### Età Familiare

	n	%
28-54	38	41,3
55-64	35	38
65-82	19	20,7
<b>Totale</b>	<b>92</b>	<b>100</b>

#### Professione

	n	%
Lavoratore autonomo	10	10,9
Lavoratore dipendente	37	40,2
Precario (a tempo determinato, a chiamata, a progetto, ecc)	1	1,1
Disoccupato/a	4	4,3
Casalinga/o	5	5,4
Pensionato/a	34	37
Altro non occupato	1	1,1
<b>Totale</b>	<b>92</b>	<b>100</b>

#### Titolo di studio

	n	%
Fino a licenza elementare	9	9,8
Licenza media inferiore	29	31,5
Diploma di scuola professionale (2/3 anni)	13	14,1
Diploma di scuola media superiore/maturità (5 anni)	28	30,4
Laurea primo livello (3 anni)	2	2,2
Laurea magistrale (5 anni) o vecchio ordinamento	10	10,9
Specializzazione/dottorato di ricerca o superiore	1	1,1
<b>Totale</b>	<b>92</b>	<b>100</b>

#### Rapporto di parentela

	n	%
figlio/figlia	59	64,1
coniuge	9	9,8
nipote	6	6,5
fratello/sorella	9	9,8
genitore	1	1,1
genero/nuora	6	6,5
altro parente	2	2,2
<b>Totale</b>	<b>92</b>	<b>100</b>

#### Presenza del familiare

	n	%
Quotidianamente al momento dell'accoglienza o del rientro a casa	12	13
Qualche volta la settimana	7	7,6
Qualche volta al mese	29	31,5
In occasione di feste o altri incontri organizzati dal centro diurno	29	31,5
Ha contatti telefonici periodici	9	9,8
No mai	6	6,5
<b>Totale</b>	<b>92</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

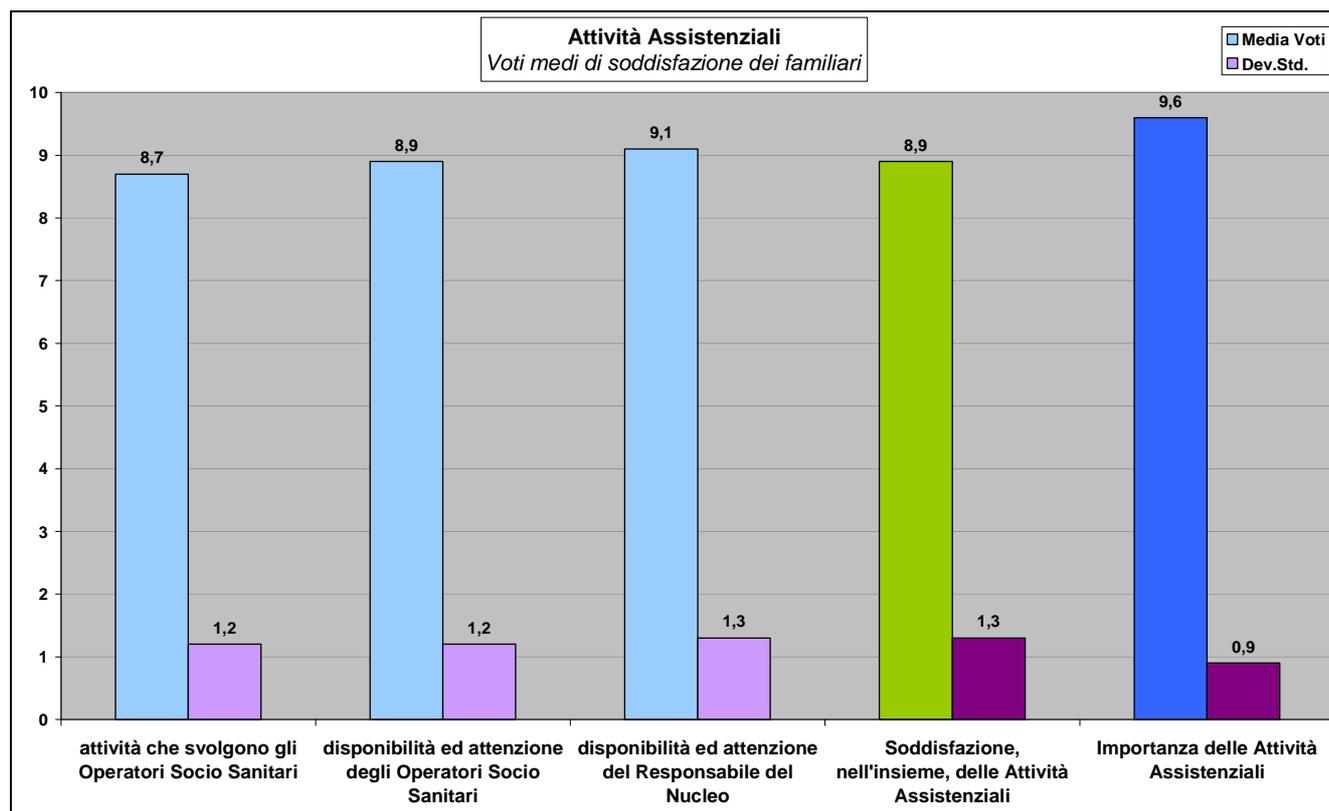
Tra i familiari, le attività assistenziali registrano una valutazione positiva, con voti medi tutti superiori all'8,5.

L'aspetto migliore risulta essere la *disponibilità ed attenzione della Responsabile del Nucleo* (voto medio 9,1) seguito dalla *disponibilità ed attenzione degli Operatori Socio Sanitari* e dalle *attività che svolgono gli Operatori Socio Sanitari*, con voti medi rispettivamente di 8,9 e 8,7.

Il voto medio complessivo assegnato alle attività assistenziali è pari a 8,9 e rappresenta una sintesi dei singoli voti medi dei fattori esaminati.

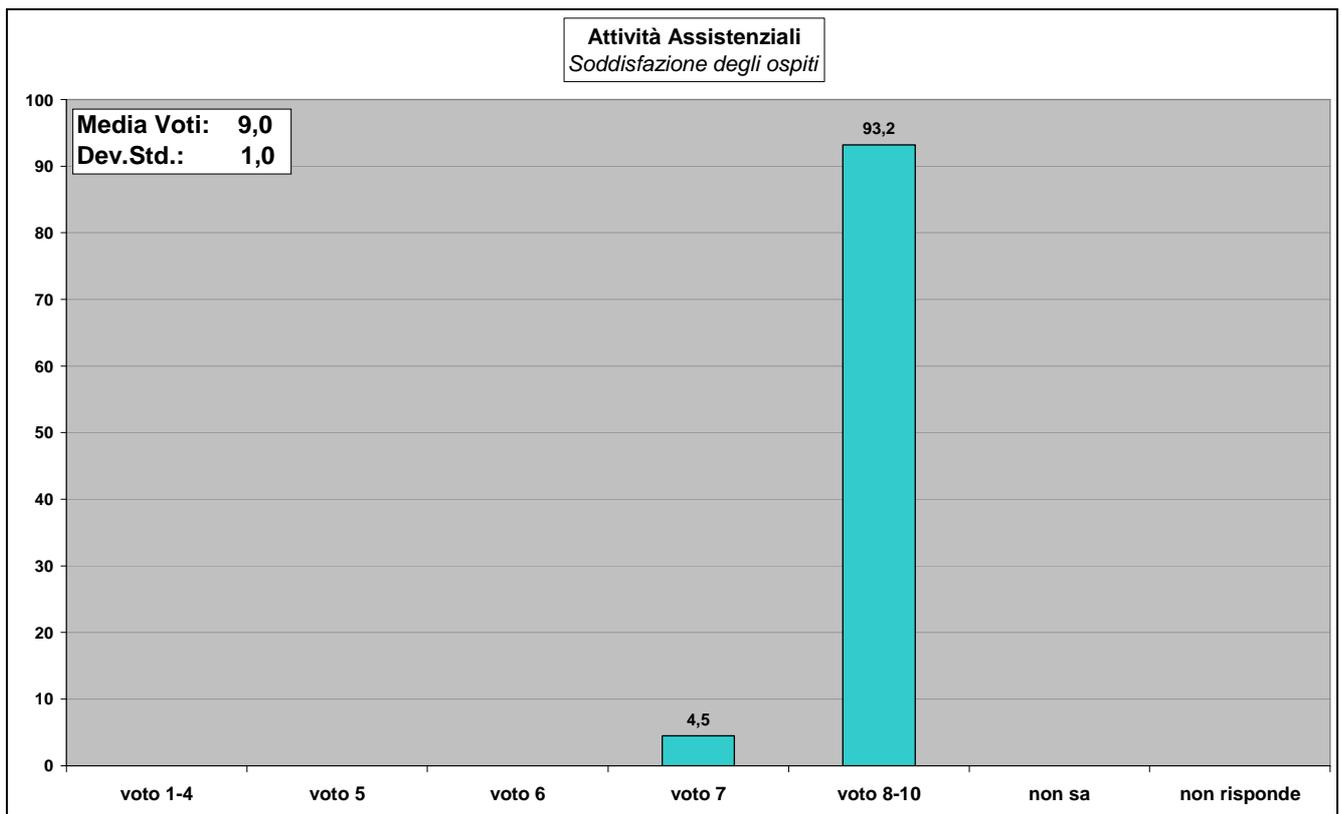
Si nota infine, per questa area, una buona omogeneità delle risposte con deviazioni standard di 1,2 e 1,3.

Lo scarto tra soddisfazione ed importanza delle attività assistenziali è di 0,7 punti rispetto alle due medie.



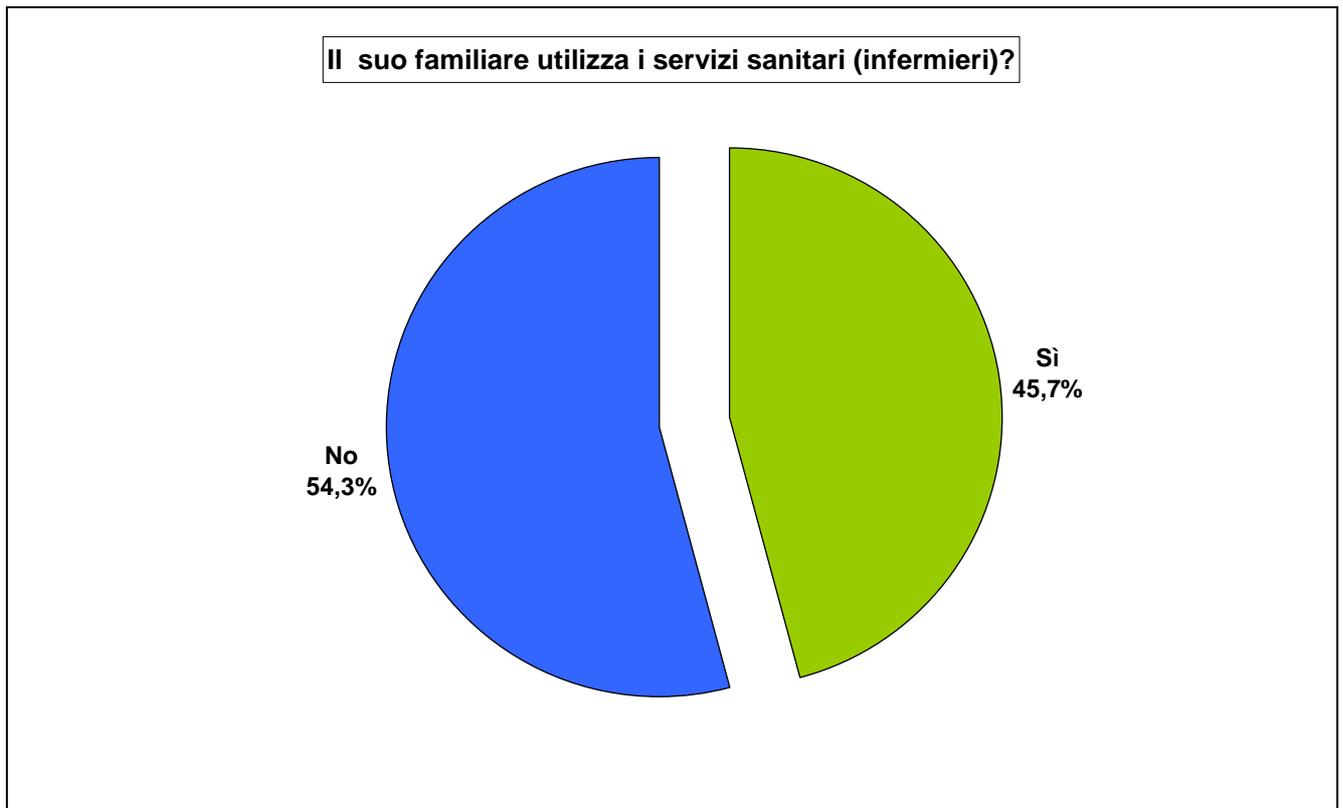
Gli ospiti indicano un voto medio di soddisfazione di 9,1 punto superiore a quello dei propri familiari e pari a 9, con il 99,2% dei voti compresi fra l'8 e il 10.

Solo il 4,5% degli ospiti intervistati assegna voto 7 alle attività assistenziali mentre nessuno assegna un'insufficienza a questa attività del Centro Diurno.



## ATTIVITA' SANITARIE

Fra coloro che hanno un familiare ospite del Centro Diurno Tradizionale, solo il 45,7% dichiara di utilizzare i servizi sanitari.

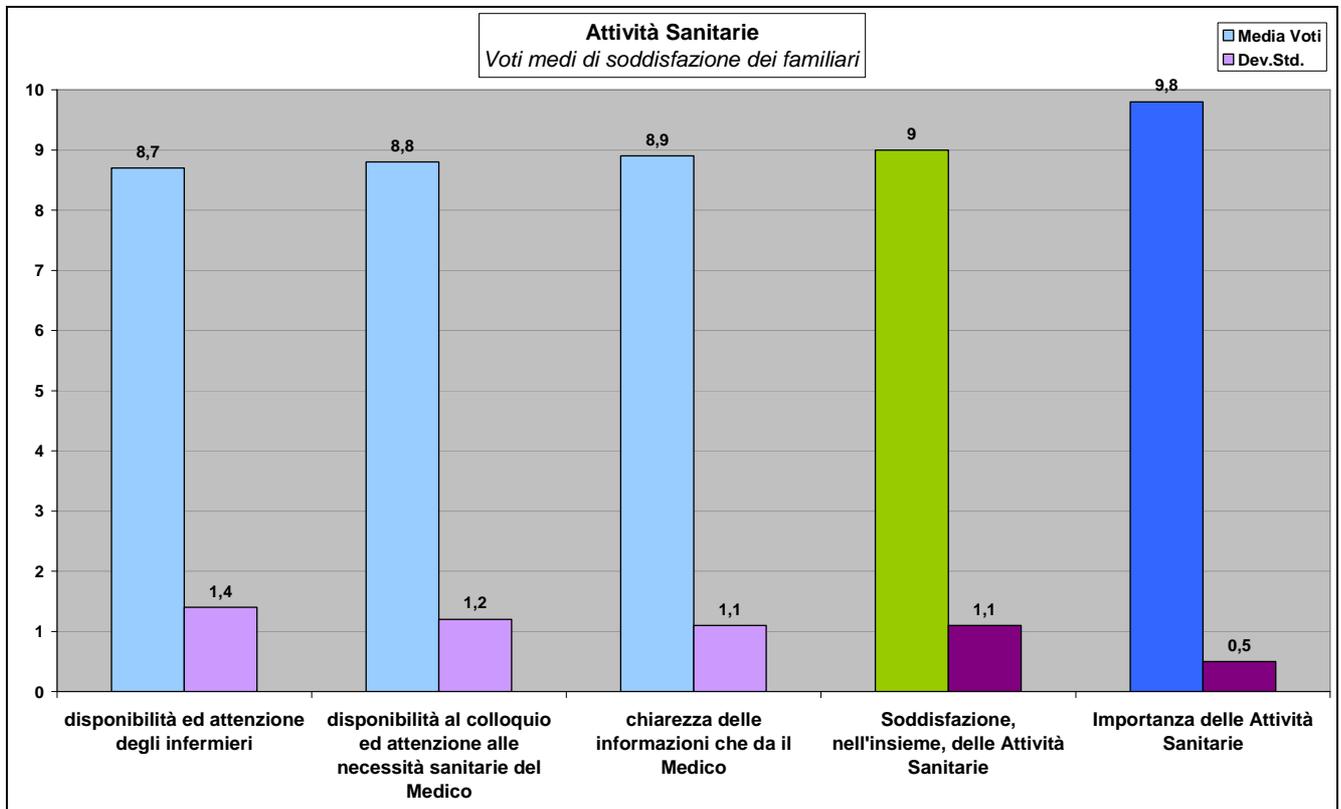


Fra coloro i cui familiari utilizzano il servizio di fisioterapia, si registra un'alta soddisfazione per tutte e tre le voci esaminate.

La *disponibilità ed attenzione degli infermieri* è la voce con il voto medio più basso e pari a 8,7 seguita dalla *disponibilità al colloquio ed attenzione alle necessità sanitarie del Medico* con voto medio di 8,8 e infine, la *chiarezza delle informazioni che da il Medico* con il voto medio più alto e pari a 8,9.

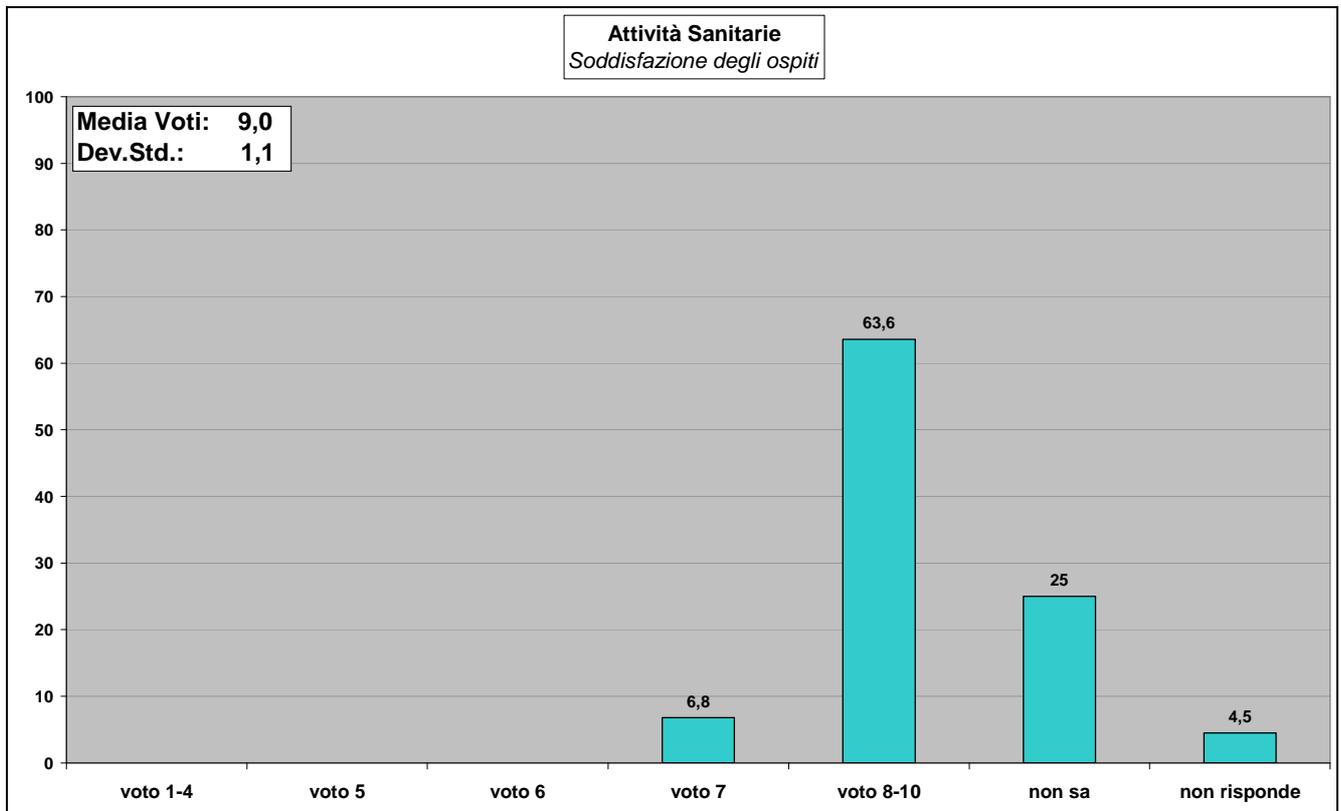
Le attività sanitarie nel complesso (attività degli infermieri e del medico) registrano un grado di soddisfazione superiore alla media dei tre voti assegnati alle singole attività e pari a 9, con una deviazione standard di 1,1 ad indicare una buona omogeneità dei dati.

Lo scarto tra il voto medio di soddisfazione e quello di importanza è di 0,8 punti.



Il voto medio di soddisfazione degli utenti è uguale a quello dei propri familiari per questa attività e pari a 9 con una deviazione standard ancora contenuta di 1,1.

Anche fra gli ospiti si evidenzia quindi una buona omogeneità delle risposte con il 63,6% di voti compresi fra l'8 e il 10 e il 6,8% di voti 7. Nessuno assegna un'insufficienza a infermieri e medici mentre il 25% degli ospiti intervistati *non sa* e il 4,5 *non risponde*.



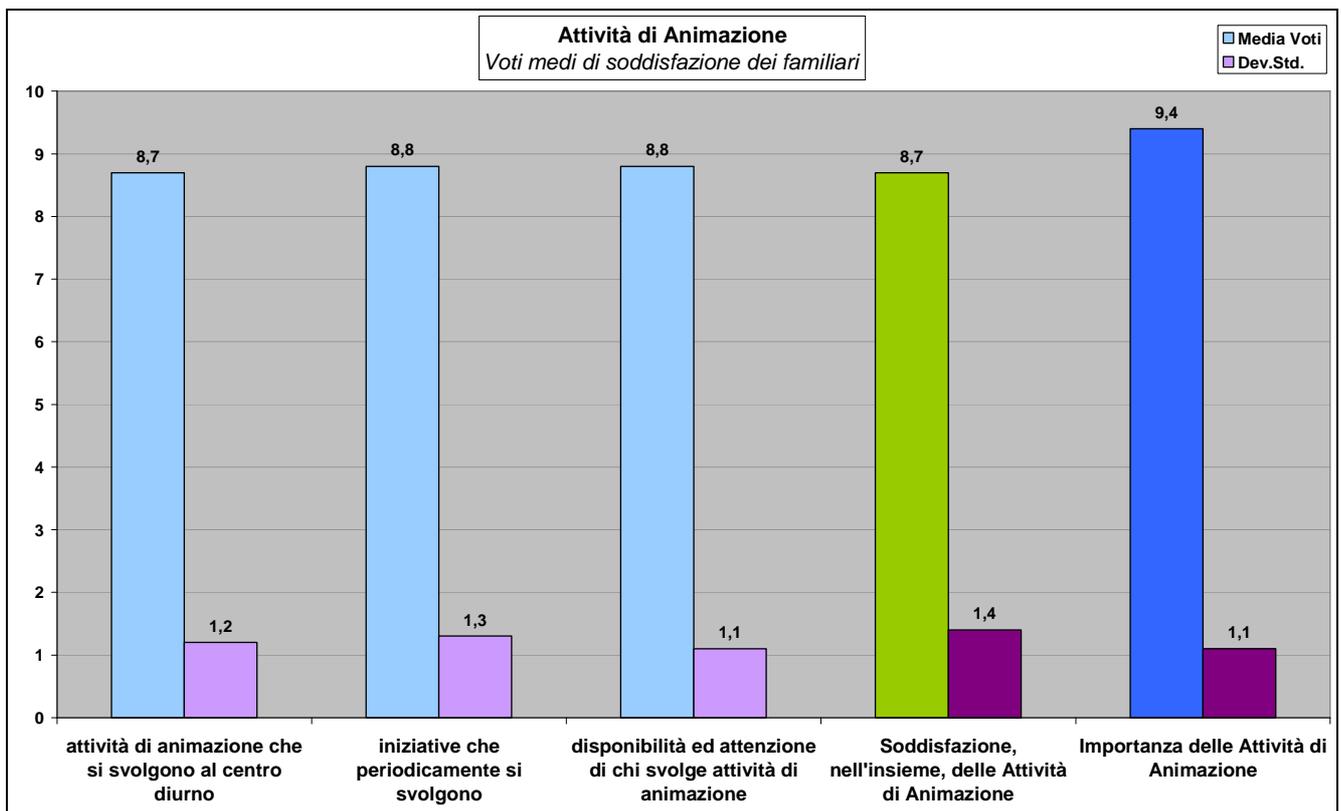
## ATTIVITA' DI ANIMAZIONE

Le attività di animazione registrano in tutti gli aspetti voti medi superiori all'8,5 e abbastanza omogenei, con deviazioni standard comprese fra 1,2 e 1,4.

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 voto medio per entrambe le voci di 8,8. Seguono con media voto di 8,7 le *attività di animazione che si svolgono al centro diurno*.

Il voto medio di soddisfazione complessiva è di poco inferiore alla media dei singoli aspetti e rappresenta una sintesi di questi voti positivi, assestandosi su un voto di 8,7 con una deviazione standard di 1,4 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.

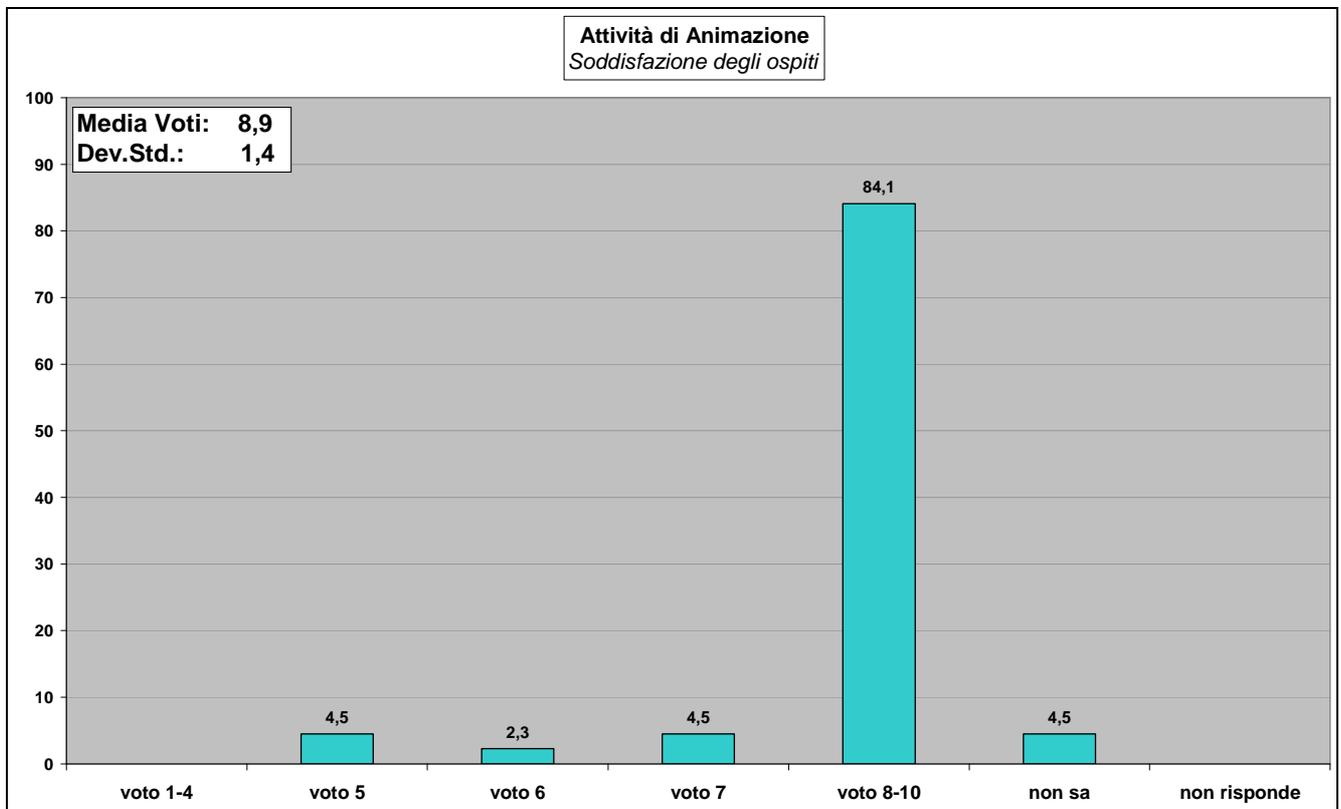


Anche fra gli ospiti si rileva una soddisfazione alta con una media voti pari a 8,9 e una deviazione standard di 1,4 ad indicare una buona omogeneità dei dati.

Si osserva infatti che l'84,1% degli intervistati assegna un voto compreso fra l'8 e il 10, seguito da un 4,5% e da un 2,3% di ospiti che assegnano rispettivamente voto 7 e 6.

Solo il 4,5% degli ospiti intervistati assegna voto insufficiente e pari a 5.

Diminuiscono rispetto alla domanda precedente le risposte *non sa* (4,5%) mentre nessuno preferisce non rispondere.



## ATTIVITA' ALBERGHIERE

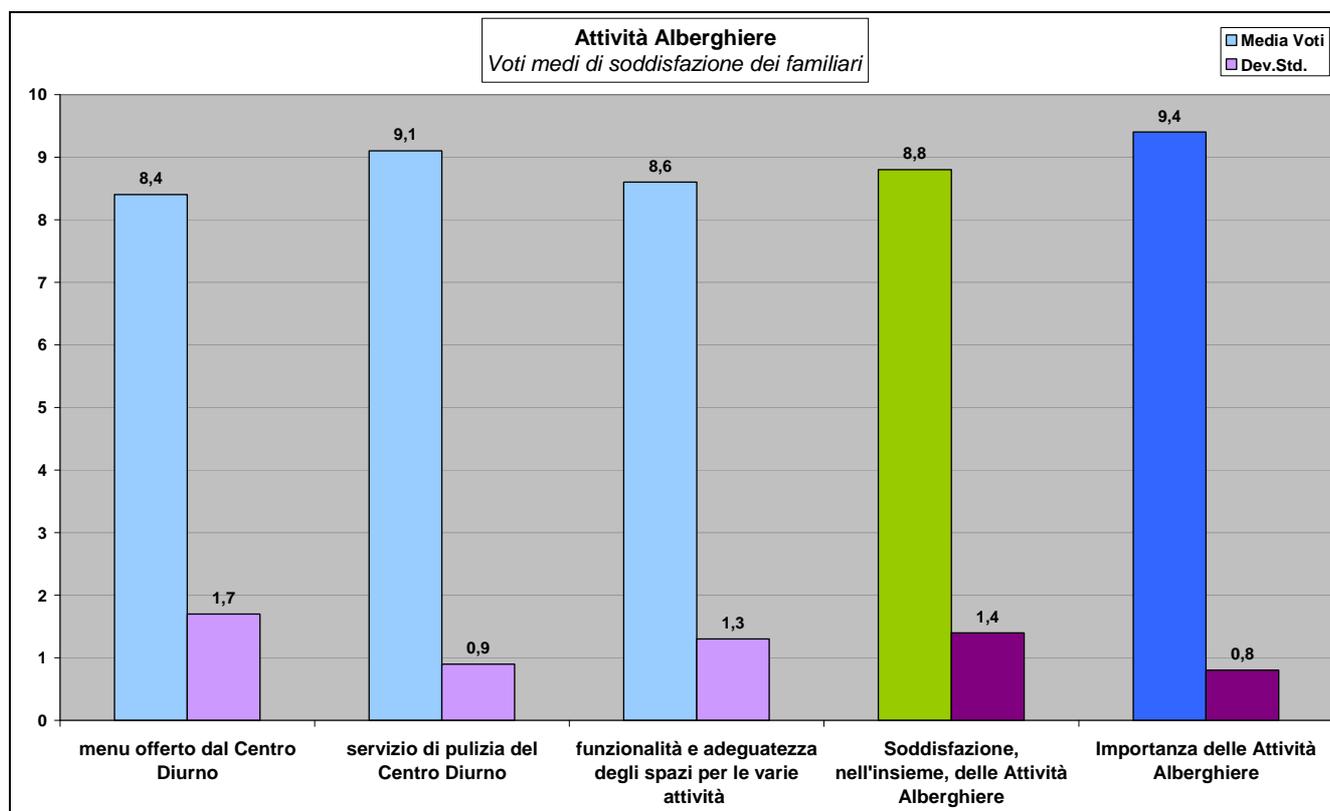
Il servizio di attività alberghiera del Centro Diurno Tradizionale si compone di diversi aspetti, ognuno con un grado di soddisfazione differente.

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 registra una media voto di 9,1 affiancata da una deviazione standard pari a 0,9 ad indicare una buona omogeneità dei dati.

Seguono come medie voto rispettivamente di 8,6 e 8,4 la *funzionalità e adeguatezza degli spazi per le varie attività* e il *menu offerto dal Centro Diurno*. Le deviazioni standard per queste due voci sono più alte e rispettivamente di 1,3 e 1,7, ma comunque basse ad indicare una buona omogeneità delle risposte date.

Il voto medio complessivo alle attività alberghiere è di poco superiore alla media dei singoli voti dati agli aspetti sopra elencati e risulta pari a 8,8 con una buona omogeneità fra le interviste (deviazione standard di 1,4).

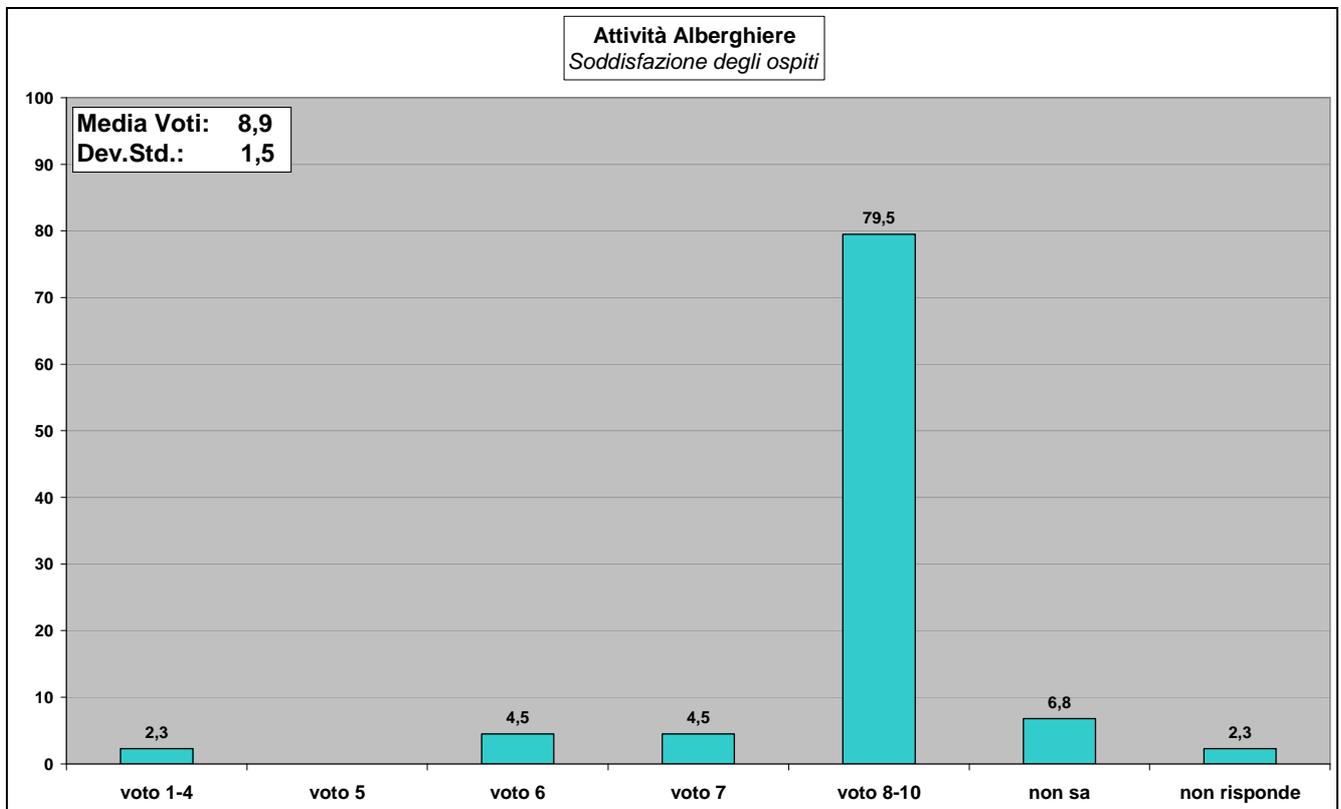
Lo scarto con l'importanza attribuita a questa attività è di 0,6 punti nei due voti medi.



Anche per le attività alberghiere il voto medio di soddisfazione degli ospiti risulta leggermente superiore a quello dei propri familiari (voto medio 8,9) con un'alta percentuale – il 79,5% delle interviste effettuate - di voti compresi fra l'8 e il 10. Seguono con percentuali del 4,5% per entrambi, i voti 6 e 7.

Aumentano rispetto alla domanda precedente le risposte “non sa” assestandosi per questa domanda sul 6,8% affiancato da un 2,3% di non risposte.

I voti insufficienti – voti compresi fra 1 e 5 - risultano per queste attività pari al 2,3% .



## ATTIVITA' DI RELAZIONE/INFORMAZIONE

L'attività di relazione/informazione registra un voto medio complessivo di 8,9 con una deviazione standard pari all'1,4.

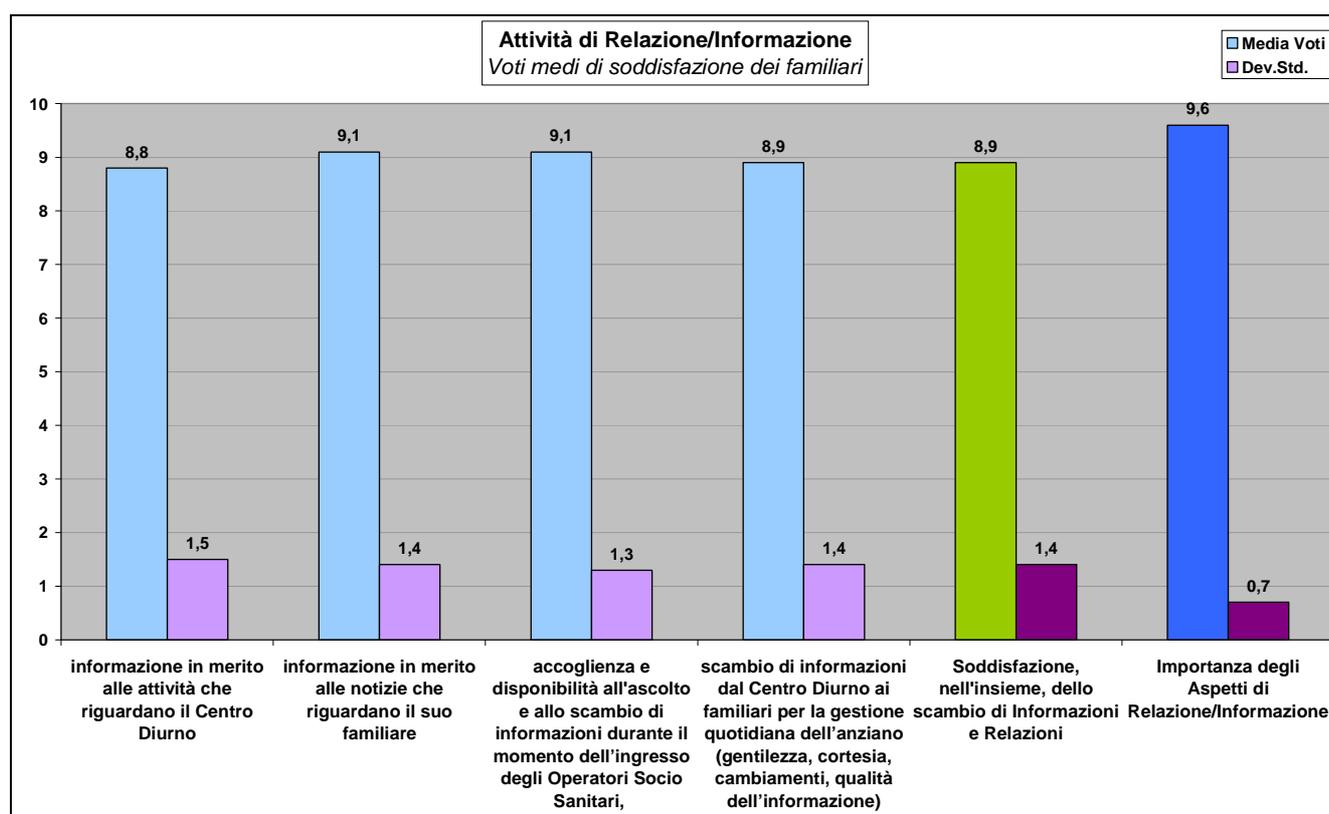
Questa attività si compone di quattro aspetti specifici, tutti con voti medi prossimi al 9.

Quelli che evidenziano la soddisfazione maggiore sono l'*informazione in merito alle notizie che riguardano il suo familiare e l'accoglienza e la disponibilità all'ascolto e allo scambio di informazioni durante il momento dell'ingresso*, entrambe con medie voto di 9,1.

Seguono con media voto di 8,9, lo *scambio di informazioni dal Centro Diurno ai familiari per la gestione quotidiana dell'anziano*, e lo *scambio di informazione dal Centro Diurno ai familiari per la gestione quotidiana dell'anziano..*

Le deviazioni standard risultano comprese fra 1,3 e 1,5 ad indicare una discreta omogeneità fra le risposte.

Lo scarto tra soddisfazione ed importanza (voti medi) è di 0,7.

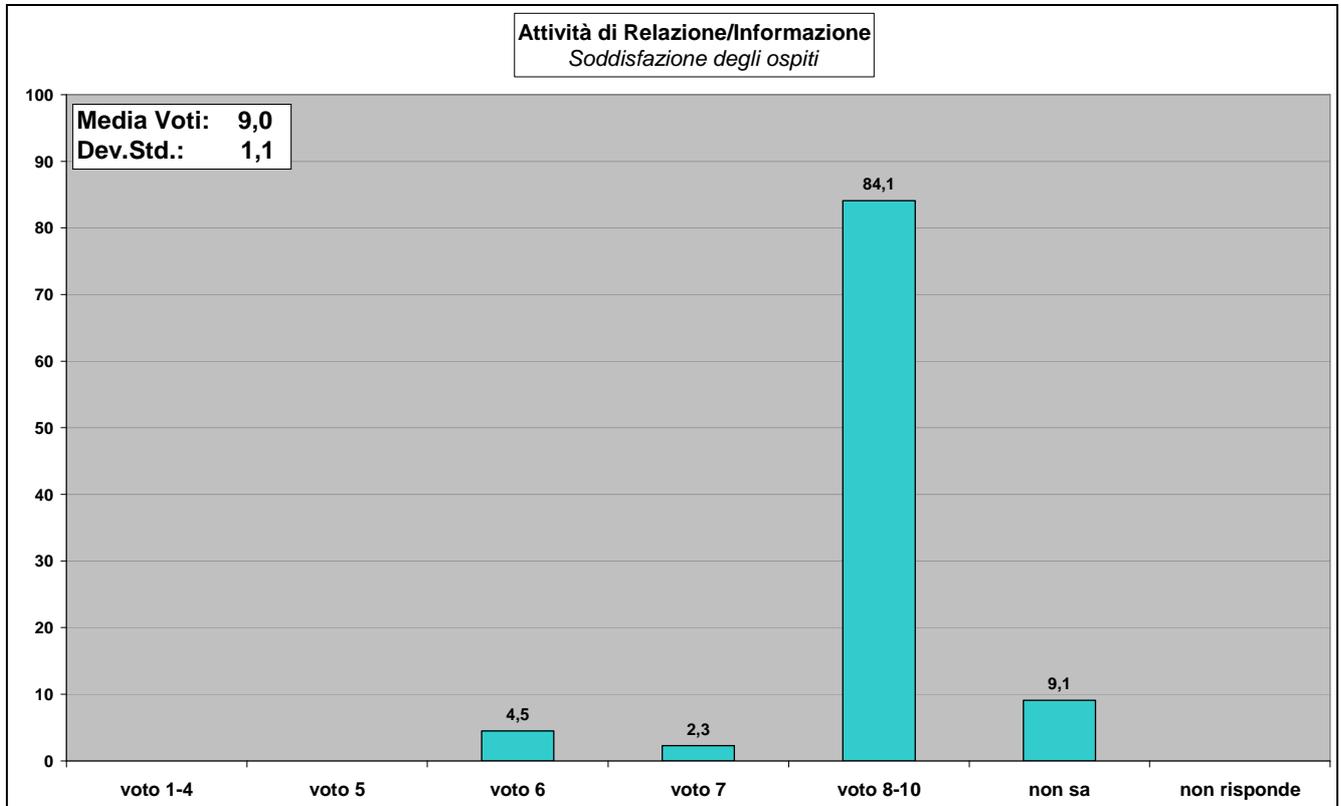


Il voto medio di soddisfazione fra gli ospiti per le attività di relazione/informazione risulta, come per le domande precedenti, di poco superiore a quello dato dai famigliari e pari a 9,0.

La percentuale di voti fra l'8 e il 10 è dell' 84,1% e non si registrano per questa attività voti insufficienti.

Il 4,5% degli intervistati assegna voto 6 e il 2,3% voto 7.

Aumentano nuovamente le risposte *non sa* raggiungendo il 9,1% delle interviste effettuate mentre non si registrano non risposte.



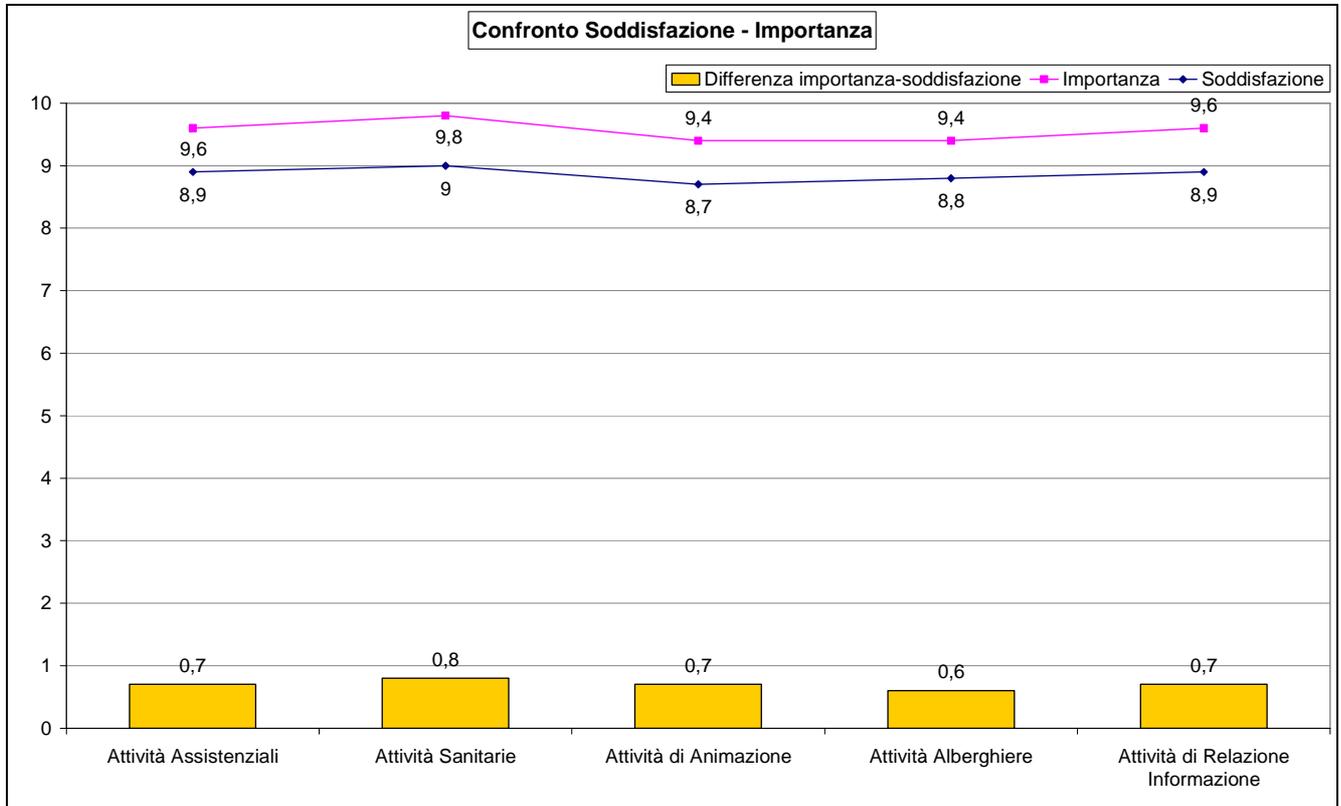
## VALUTAZIONI COMPLESSIVE

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 del Centro Diurno Tradizionale, così come riportato in precedenza.

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

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

L'aspetto che presenta differenza minore sono le *attività di animazione* con una differenza di 0,6 punti.



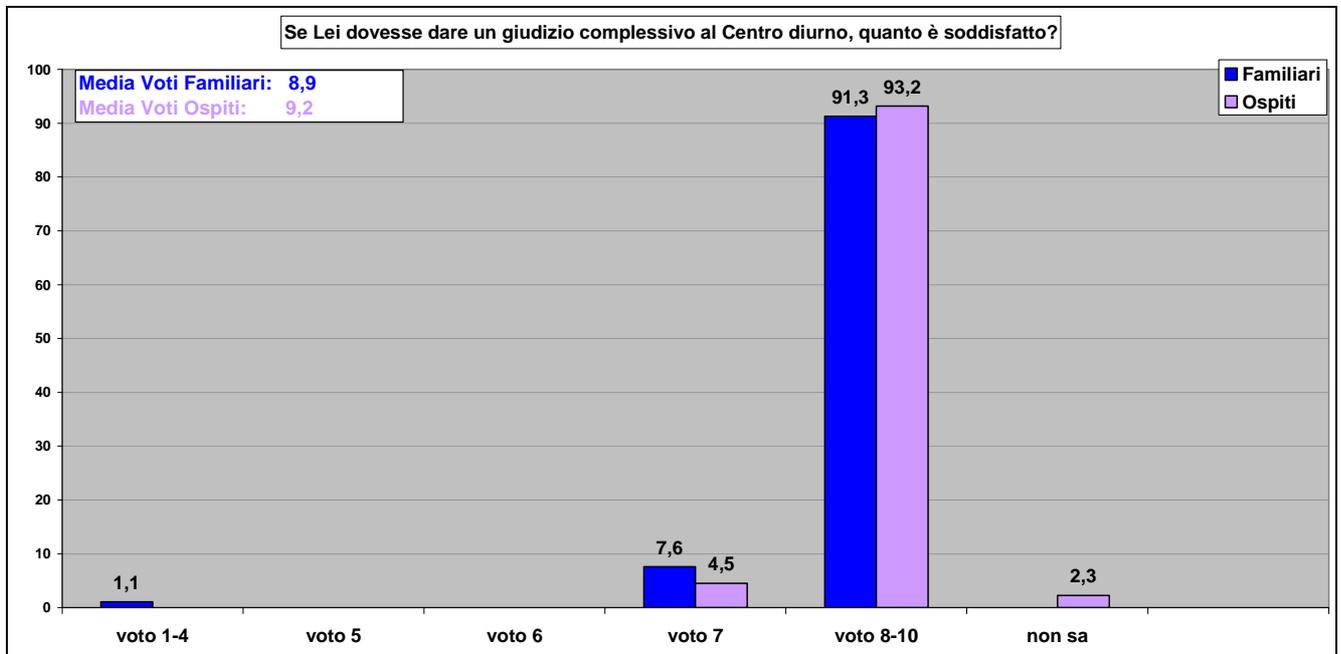
Il voto complessivo alle Case Residenza di Modena si attesta su una media voto di 8,9 per i familiari e 9,2 per gli ospiti.

I voti medi dei familiari e degli ospiti sono frutto di giudizi molto omogenei fra loro con una percentuale del 91,9% di voti compresi fra l'8 e il 10 per i primi e del 93,2% per i secondi.

I voti insufficienti si registrano solo fra i familiari e risultano pari all'1,1% delle interviste effettuate (voti compresi fra 1 e 4).

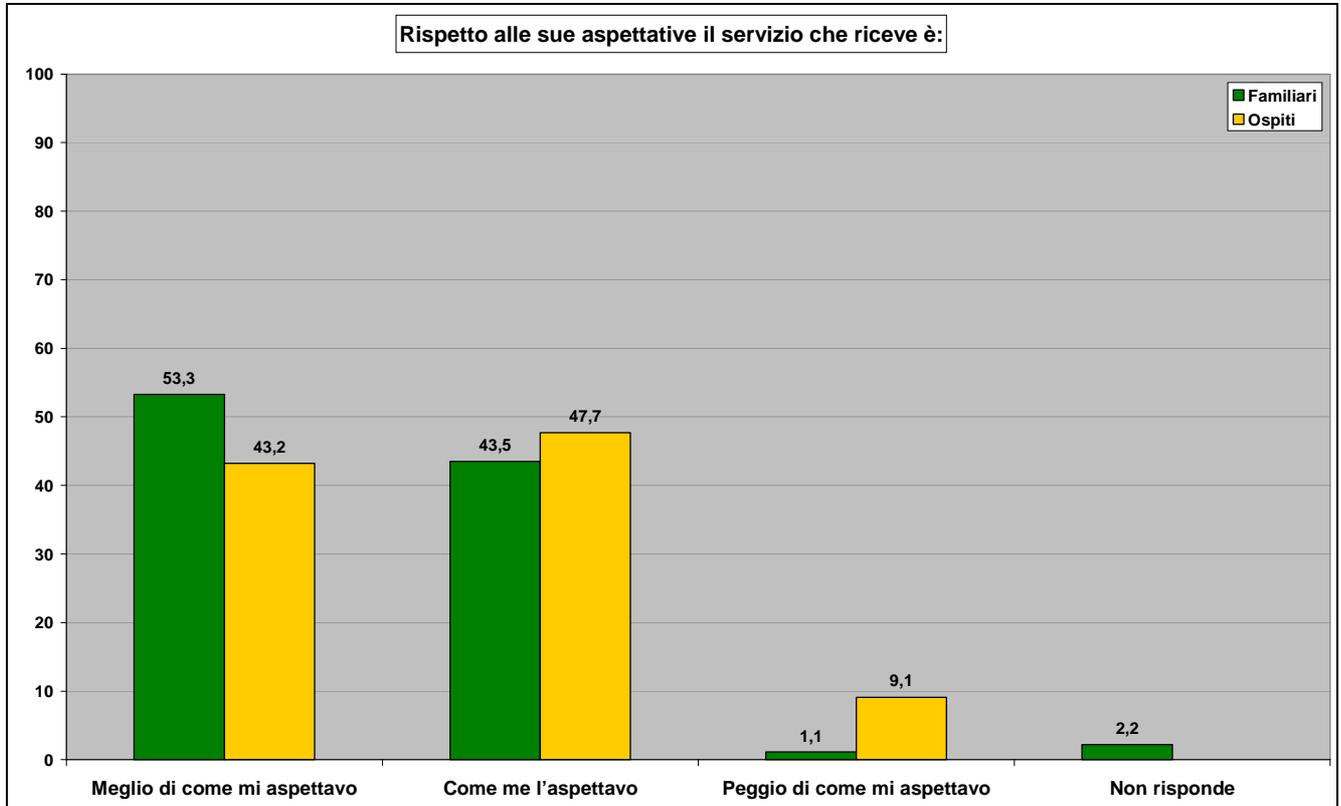
Sia fra i familiari che fra gli ospiti si trovano voti 7 con percentuali rispettivamente del 7,6 e 4,5%.

Si osserva inoltre che i familiari hanno tutti espresso un proprio giudizio mentre fra gli ospiti si trova un 2,3% di risposte *non sa*.



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

- il 53,3% dei familiari e il 43,2% degli ospiti dichiara di ricevere un servizio migliore di quello che si aspettava;
- il 43,5% dei familiari e il 47,7% degli ospiti ritiene che il servizio ricevuto rappresenti le proprie aspettative
- le percentuali di delusi sono pari all'1,1% dei familiari e al 9,1% degli ospiti intervistati;
- solo il 2,2% dei familiari non risponde a questa domanda.



## I CAMBIAMENTI

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

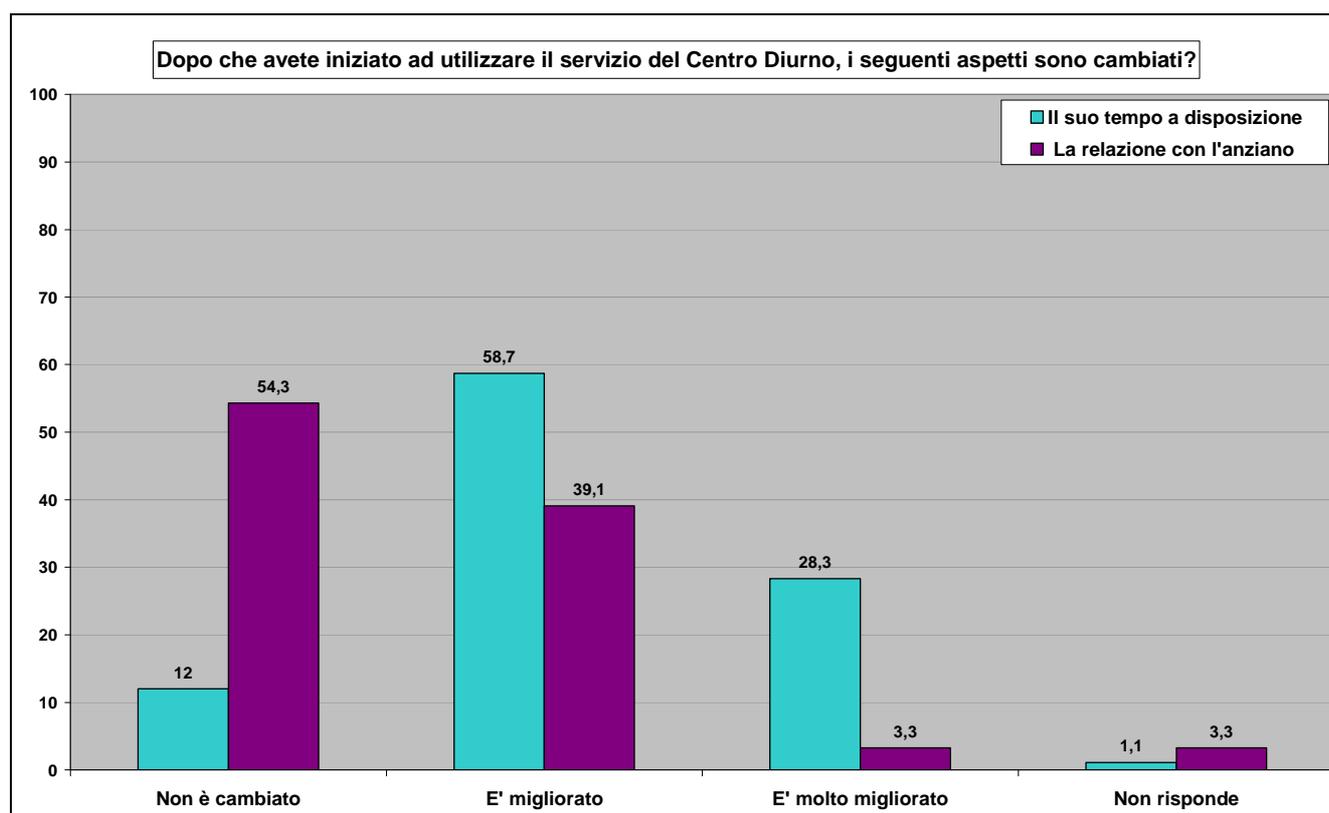
Al familiare intervistato veniva chiesto se successivamente all'accesso al servizio di centro diurno il suo tempo a disposizione era cambiato e in quale direzione. Il 58,7% degli intervistati dichiara un miglioramento del tempo a disposizione che insieme al 28,3% di coloro che dichiarano essere molto migliorato, conferma l'efficacia del servizio. Solo il 12% dichiara che il tempo a propria disposizione non è cambiato; un 1,1% preferisce non rispondere.

Sempre in relazione ai cambiamenti che si sono verificati dopo l'accesso al centro diurno 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 54,3% degli intervistati dichiara che non c'è stato alcun cambiamento mentre il 42,4% indica che è migliorato o molto migliorato il rapporto con il proprio anziano dopo l'accesso al centro diurno.

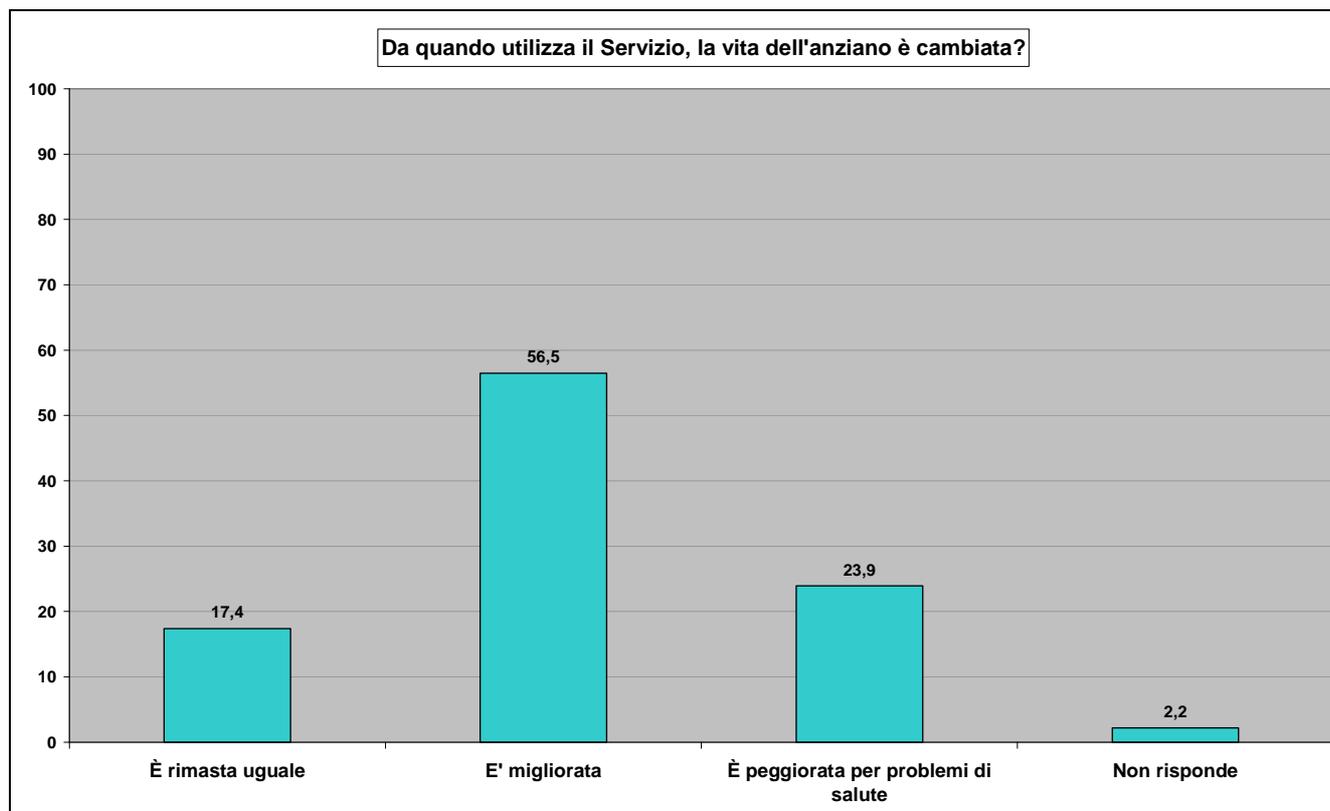
Il 3,3% degli intervistati preferisce non rispondere.

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.

Se quindi sul tema del tempo disponibile si evidenzia una forte positività dell'azione del centro diurno, nella parte della relazione prevale la continuità per oltre la metà degli intervistati e il miglioramento per oltre il 40%.



È poi stato chiesto al familiare di riferimento se la vita dell'anziano aveva subito un cambiamento successivamente all'utilizzo del servizio: per il 56,5% dei rispondenti si è verificato un miglioramento, il 17,4% indica che non si sono avuti cambiamenti mentre il 23,9% indica un peggioramento dovuto ad un aggravarsi della salute dell'anziano. Il 2,2% degli intervistati non risponde a questa domanda.

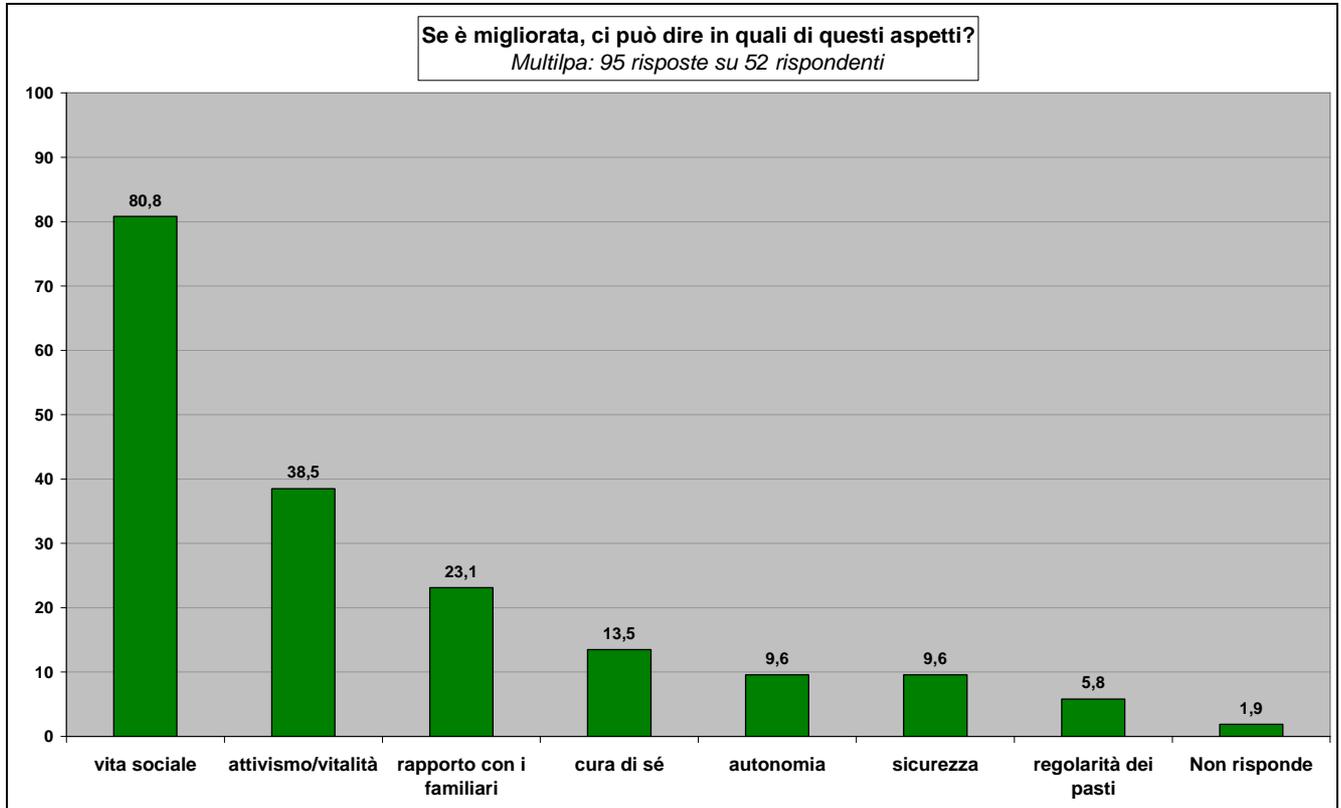


A coloro che hanno indicato essersi verificato un miglioramento dall'utilizzo del servizio di centro diurno, è stato chiesto di indicare in quale ambito fra un elenco predefinito di risposte. Fra i 52 rispondenti che avevano risposto "è migliorato", si sono raccolte 95 indicazioni, rappresentate nel grafico sottostante.

L'aspetto più indicato è quello della *vita sociale*, segue l'aspetto dell'*attivismo* e della *vitalità*, e il *rapporto con i propri familiari*.

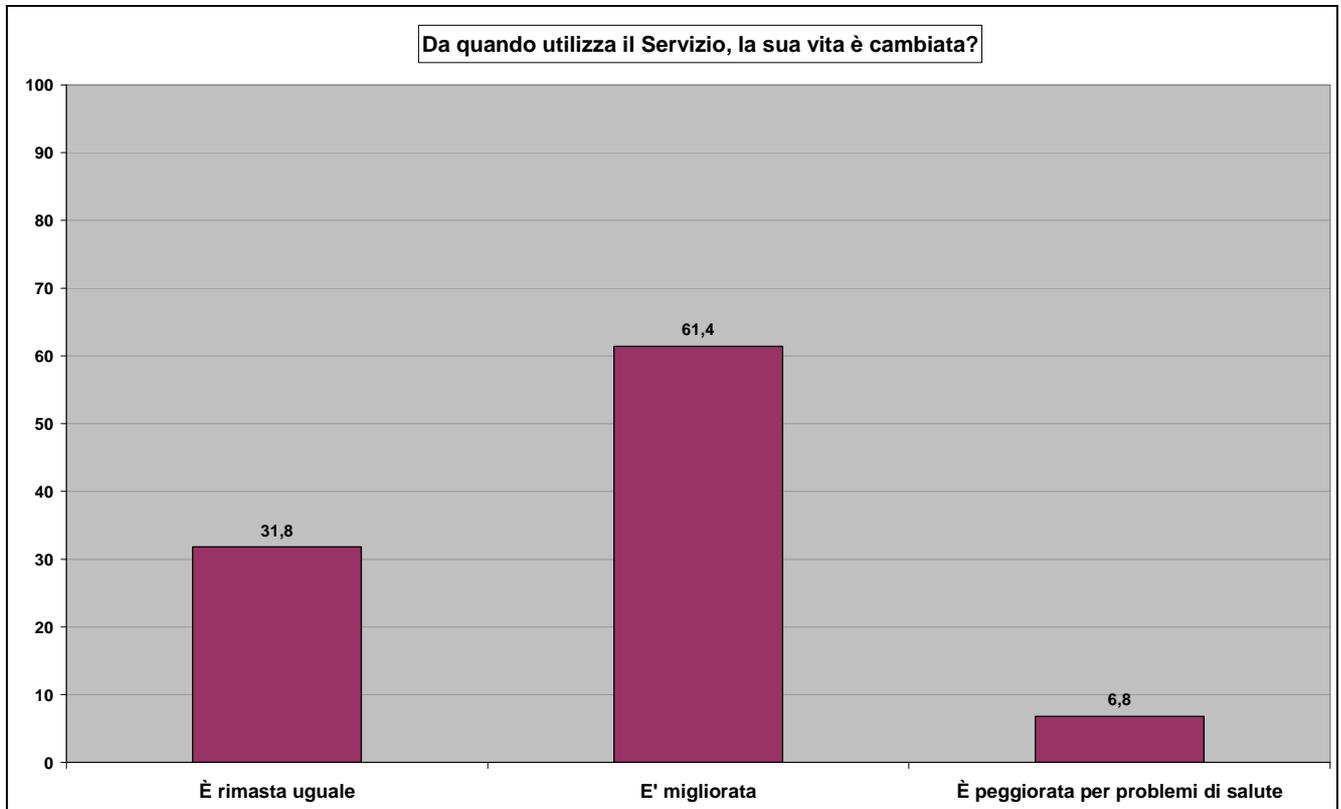
Le altre voci, in ordine decrescente, sono la *cura di sé*, l'*autonomia*, la *sicurezza* e la *regolarità dei pasti*.

Solo l'1,9% degli intervistati preferisce non rispondere.



Parte delle stesse domande sono state rivolte anche agli ospiti intervistati, ed è emerso che per il 61,4% di loro la vita è migliorata da quando frequentano il centro diurno mentre per il 31,8% di loro non si è verificato un cambiamento. Solo il 6,8% 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, come ai familiari, anche agli ospiti è stato chiesto di indicare quali aspetti erano migliorati; è emerso che l'aspetto che è migliorato per la maggior parte dei rispondenti è quello della *vita sociale*, così come indicato dai familiari, seguito dalla *cura di sé*, dall'*autonomia* e dalla *sicurezza*.

Seguono con percentuali di risposta più basse *l'attivismo/vitalità*, il *rapporto con i familiari* e la *regolarità dei pasti*.

