



Centro Diurno Integrato per Anziani

**“Ein Karem”**

Autorizzazione al funzionamento n. 192/2004 del 06/07/2004  
via Gadames,47 Paderno Dugnano (Villaggio Ambrosiano)  
Tel. e Fax: 0299041415

[www.cafdue.it](http://www.cafdue.it)

E-mail: [info@cafdue.it](mailto:info@cafdue.it)

## Le risposte degli ospiti e dei loro familiari ai questionari di soddisfazione 2020 Ein Karem

Le risposte fornite al questionario di soddisfazione da ospiti/familiari nel mese di febbraio ancora una volta confermano una valutazione positiva espressa sul servizio offerto dal CDI Ein Karem.

La risposta dei famigliari ai questionari consegnati è stata del **64%**

**Di seguito i dati dei rispondenti:            parente per il 100%**

**Il grado di parentela**

**Figli il 71,4%,  
Coniuge il 21,42%  
Fratello il 7,14%  
Altro il 0%**

**Il sesso degli intervistati**

**Donne 50%  
Uomini 50%**

**Permanenza media degli ospiti presso Cdi**

**71% da un anno in su**

Come l'anno precedente, la lettura dei risultati sarà divisa in argomenti che forniranno una chiave di lettura facile ed immediata e confrontabile con gli esiti dell'anno 2019, si è ritenuto importante aggiungere una serie di domande relative alla situazione di Emergenza sanitaria per conoscere il livello di "percepito" sulle attività messe in campo dalla nostra organizzazione.

### **Accesso alle informazioni - comunicazioni - clima relazionale**

Questi aspetti riguardano la facilità di chiedere ed ottenere informazioni per l'ammissione al Centro, il livello di accoglienza, le informazioni fornite dal personale nel corso della permanenza al centro e le relazioni tra il personale, i familiari e gli ospiti.

*I risultati ottenuti ci dicono che il livello di soddisfazione è decisamente **molto alto 93%***

## **Livelli di assistenza agli ospiti**

In quest'area si valuta la qualità dell'assistenza agli ospiti, nelle cure igieniche (bagni assistiti), nell'attenzione alle necessità fisiologiche, all'assistenza medica, sanitaria e riabilitativa, alle attività educative-animative, alla qualità del servizio di volontariato e dell'assistenza religiosa. E come si evince dai risultati sono molto soddisfacenti.

*I risultati ottenuti ci dicono che il livello di soddisfazione percepito per **le figure assistenziali ASA e O.S.S.** è decisamente **molto alto**:*

*Qualità percepita dell'assistenza garantita agli ospiti: **86%** buona, **14%** sufficiente.*

*Qualità percepita delle cure igieniche (bagno assistiti): **57%** risponde buona, **14%** sufficiente e il **29%** non ne usufruisce.*

*Attenzione percepita del personale alle necessità fisiologiche: **71%** risponde buona, **7%** sufficiente e il **3%** non ne usufruisce.*

*Per le **figure medico sanitarie** è il **93%** buona, **93%** buona per l'infermiere.*

*Per il **servizio fisioterapico** che eroga giornalmente attività di gruppo ed individuale è per il **64%** percepita **buono** e il **14%** percepita **sufficiente**, il **7%** **insufficiente**, il **14%** **non ne usufruisce**.*

*Per il **servizio educativo-animativo** che comprende anche l'area del volontariato e del servizio civile l'**86%** è percepito come **Buono**, e il **7%** percepito **sufficiente**, il **7%** percepito **insufficiente**.*

*Per il **servizio religioso** che include le preghiere giornaliere, il rosario settimanale e gli incontri con il nostro Parroco sono percepite come buone **per il 71%**, il **21%** **sufficiente**.*

## **Servizi Alberghieri**

Sono inclusi i servizi di origine interna ed esterna che sono valutati come qualità percepita del cibo, pulizia degli ambienti, condizioni ambientali (riscaldamento, refrigerazione), comfort, possibilità di muoversi negli spazi interni ed esterni.

*Per la **ristorazione** hanno espresso il seguente risultato:*

*buono **il 57%***

*sufficiente **il 36%***

*insufficiente **0%***

*non risponde **7%***

*Per la **pulizia** degli ambienti **86%** Buono, **14%** sufficiente*

*Per le **condizioni ambientali** sia climatiche che di **fruibilità degli spazi** e del loro **comfort** il risultato medio è stato **93%** buono, **3,5%** sufficiente, **3,5%** non risponde.*

## **Servizi di fornitura esterna (outsourcing)**

Appartengono a quest'area di valutazione società o singoli professionisti quali il servizio di trasporto.

***Il Servizio Trasporto** è stato valutato su 2 valori a questa area ha risposto il **43%** degli*

*intervistati, sono coloro che usufruiscono del servizio.*

**qualità complessiva percepita buono per 25%, il 10,5% sufficiente**

**professionalità degli operatori percepita buono per 29%, 7% sufficiente**

## **Apertura del centro anche nella giornata di sabato**

A seguito dei numerosi suggerimenti e richieste pervenute attraverso i colloqui individuali con i famigliari o dalle comunicazioni scritte, abbiamo deciso di valutare la risposta dei nostri utenti alla possibilità di aprire il Centro al sabato; il ritorno dei rispondenti è stato il seguente: **71%** ha valutato come **buona** la proposta e il **14%** come **sufficiente**, il **14%** come **non adeguato-**

## **Emergenza Corona Virus**

Le informazioni che la Cooperativa e nello specifico il Centro Diurno ha inviato ai famigliari degli ospiti relativi a: Protocolli adottati, condivisione di percorsi di tutela, screening di controllo (Test sierologici, tamponi rapidi e molecolari) ha avuto come risultato: **86% Buono, 7% sufficiente, 7% non risponde.**

Il sostegno che è stato erogato (gestione del familiare al Cdi e a domicilio) ha avuto come risultato: **64% Buono, 14% sufficiente, 21% non risponde.**

L'impiego dei protocolli di sicurezza per la tutela e la prevenzione messi in atto dal Centro sono stati valutati: **93% Buono, 7% non risponde.**

Come viene percepita la tutela del proprio caro al Centro rispetto al rischio di contagio: **93% Buono, 7% non risponde.**

## **Qualità percepita**

Gli aspetti che includono la Qualità percepita sono inerenti a qualità complessiva del servizio, miglioramenti dell'ospite nelle relazioni, nel tono dell'umore, nelle condizioni psico-fisiche e come benessere per la famiglia. In generale i dati di lettura sono positivi; tuttavia è opportuno considerare che alcuni campi di valutazione sono molto soggettivi.

Miglioramento a seguito della **frequenza molto 86%, 7% poco, 7% non risponde**

Aumento delle **relazioni molto 43%, 21% in parte, 21% no**

Miglioramento dello stato **di umore molto 57%, 36% poco, 7% non risponde**

Miglioramento nel complesso **molto 50%, 29% poco, 14% no, 7% non risponde**

Benessere per la **famiglia: 79 % molto, 14% poco, 7% non risponde**

Qualità percepita complessivamente **79% molto, 7% poco, 7% non risponde**

Di seguito riportiamo, così come sono state scritte le **Osservazioni** e i **Suggerimenti** ritenendo che esprimano bene quello che i familiari pensano.

**Osservazioni:**


**Suggerimenti:**

Possibilità di conoscere giornalmente il pasto consumato dal proprio familiare

*Febbraio 2021*