



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 2021 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 **35%**

**Di seguito i dati dei rispondenti:            parente per il 64%**

**Il sesso degli intervistati                    Donne 73%**  
**Uomini 27%**

**Permanenza media degli ospiti presso Cdi            73% 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 2020, 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:*

Risultato	2021	2020
Buono	91%	91%
Sufficiente	9%	9%
Insufficiente	0%	0%
Non risponde	0%	0%

## **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:*

### ***Qualità percepita dell'assistenza garantita agli ospiti***

Risultato	2021	2020
Buono	91%	86%
Sufficiente	9%	14%
Insufficiente	0%	0%
Non risponde	0%	0%

### ***Qualità percepita delle cure igieniche e bagno assistito***

Risultato	2021	2020
Buono	45%	57%
Sufficiente	27%	14%
Insufficiente	0%	0%
Non risponde	27%	29%

### ***Attenzione percepita dal personale alle necessità fisiologiche***

Risultato	2021	2020
Buono	55%	71%
Sufficiente	18%	0%
Insufficiente	0%	7%
Non risponde	27%	0%

### ***Qualità percepita del personale medico***

Risultato	2021	2020
Buono	82%	93%
Sufficiente	0%	7%
Insufficiente	0%	0%
Non risponde	18%	3%

### **Qualità percepita del personale infermieristico**

Risultato	2021	2020
Buono	73%	93%
Sufficiente	9%	7%
Insufficiente	0%	0%
Non risponde	18%	0%

*Per il **servizio fisioterapico** che eroga giornalmente attività di gruppo ed individuale la qualità percepita è*

Risultato	2021	2020
Buono	45%	64%
Sufficiente	0%	14%
Insufficiente	0%	7%
Non risponde	55%	14%

*Per il **servizio educativo-animativo** che comprende anche l'area del volontariato e del servizio civile la qualità percepita*

Risultato	2021	2020
Buono	64%	86%
Sufficiente	18%	7%
Insufficiente	0%	7%
Non risponde	18%	0%

*Per il **servizio religioso** che include le preghiere giornaliere, il rosario settimanale e gli incontri con il nostro Parroco sono percepite come segue*

Risultato	2021	2020
Buono	64%	71%
Sufficiente	%	21%
Insufficiente	0%	0%
Non risponde	36%	7%

## 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*

Risultato	2021	2020
Buono	45%	57%
Sufficiente	18%	36%
Insufficiente	9%	0%
Non risponde	27%	7%

*Per la **pulizia** degli ambienti*

Risultato	2021	2020
Buono	91%	86%
Sufficiente	9%	14%
Insufficiente	0%	0%
Non risponde	36%	0%

*Per le **condizioni ambientali** sia climatiche che di **fruibilità degli spazi** e del loro **comfort** il risultato medio*

Risultato	2021	2020
Buono	76%	86%
Sufficiente	9%	37%
Insufficiente	0%	0%
Non risponde	15%	11%

## 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: qualità e professionalità*

Risultato	2021	2020
Buono	67%	25%
Sufficiente	50%	11%
Insufficiente	0%	0%
Non risponde	36%	0%

## *Professionalità degli operatori del servizio trasporto percepita*

Risultato	2021	2020
Buono	64%	29%
Sufficiente	9%	7%
Insufficiente	0%	0%
Non risponde	27%	0%

## **+ 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

Risultato	2021	2020
Buono	55%	71%
Sufficiente	18%	14%
Non Adeguato	27%	14%

## **+ 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:

Risultato	2021	2020
Buono	82%	86%
Sufficiente	9%	7%
Insufficiente	0%	0%
Non risponde	9%	7%

Il sostegno che è stato erogato (gestione del famigliare al Cdi e a domicilio) ha avuto come risultato:

Risultato	2021	2020
Buono	73%	64%
Sufficiente	18%	14%
Insufficiente	0%	0%
Non risponde	9%	21%

L'impiego dei protocolli di sicurezza per la tutela e la prevenzione messi in atto dal Centro sono stati valutati:

Risultato	2021	2020
Buono	100%	93%
Sufficiente	0%	0%
Insufficiente	0%	0%
Non risponde	0%	7%

Come viene percepita la tutela del proprio caro al Centro rispetto al rischio di contagio:

Risultato	2021	2020
Buono	73%	93%
Sufficiente	0%	0%
Insufficiente	18%	0%
Non risponde	9%	7%

## 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**

Risultato	2021	2020
Molto	45%	50%
Poco	36%	29%
In parte	18%	14%
Non risponde	0%	7%

Aumento delle **relazioni**

Risultato	2021	2020
Si	45%	43%
No	9%	21%
In parte	36%	21%
Non risponde	9%	14%

## Miglioramento dello stato di umore

Risultato	2021	2020
Molto	45%	57%
Poco	55%	36%
Non risponde	7%	7%

## Miglioramento nel complesso:

Risultato	2021	2020
Molto	45%	50%
Poco	36%	29%
No	18%	14%
Non risponde	0%	7%

## Benessere per la famiglia:

Risultato	2021	2020
Molto	82%	79%
Poco	9%	14%
Non risponde	9%	7%

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
--

Dicembre 2021