



ESITO RILEVAZIONE E DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI E DEI LORO FAMILIARI CDI San Carlo Borromeo Aprile 2023

L'intento della rilevazione è quello di far emergere e condividere, sia a livello direzionale che a livello operativo, quanto riferito dagli anziani che frequentano il CDI e dai loro familiari di riferimento. Scopo della rilevazione è sostenere il miglioramento continuo e sviluppare una sempre maggiore conoscenza e consapevolezza dei possibili punti critici. Ciò costituisce anche un requisito per l'accreditamento con Regione Lombardia e per le norme relative al sistema sicurezza (ISO 45001) e al sistema qualità (UNI EN ISO 9001).

Premessa

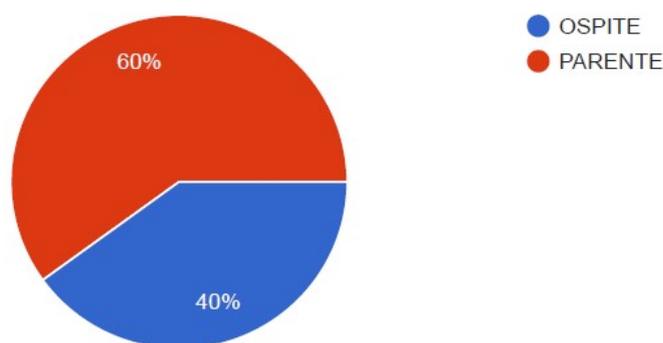
A differenza delle RSA considerato che l'ospite del CDI è in prevalenza un ospite con cognitività adeguata si è deciso di utilizzare lo stesso questionario sia per l'utente che per il Suo familiare.

Il campione intervistato

Il questionario è stato proposto a tutti gli ospiti presenti, che alla data della rilevazione risultano essere 9 (di cui un ospite assente per stato di salute) ed inviato al parente di riferimento degli stessi. Alcuni ospiti non hanno partecipato per malessere o rifiuto. In ogni caso, gli intervistatori hanno comunque provato a riproporre l'intervista in altro momento per assicurarsi che il rifiuto fosse effettivo.

Si riportano di seguito le percentuali di partecipazione

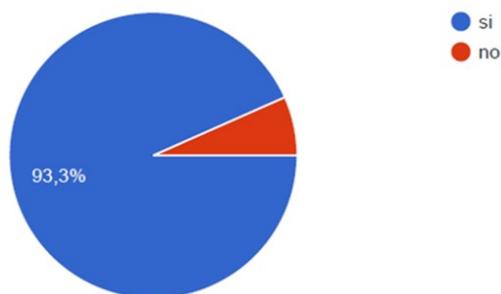
Compilatore	Questionari Compilati	% di compilazione per figura
OSPITE	6	0,67%
PARENTE	9	100%



Risultati complessivi

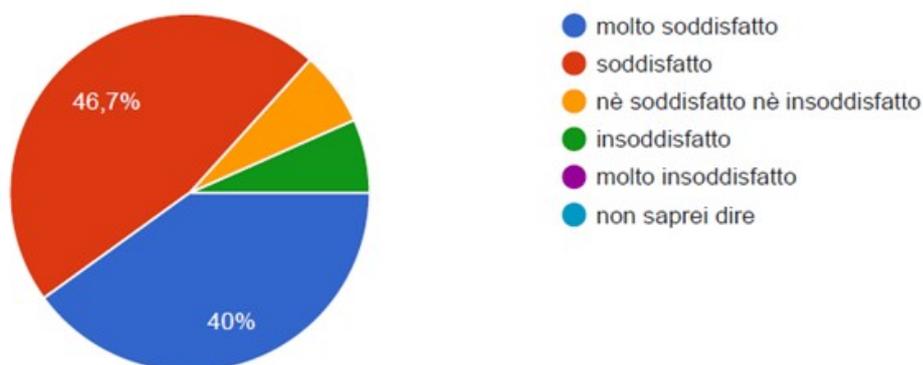
📊 QUALITÀ DI INFORMAZIONI E CONTATTI

1. Le sono state date informazioni esaustive nella fase di ingresso



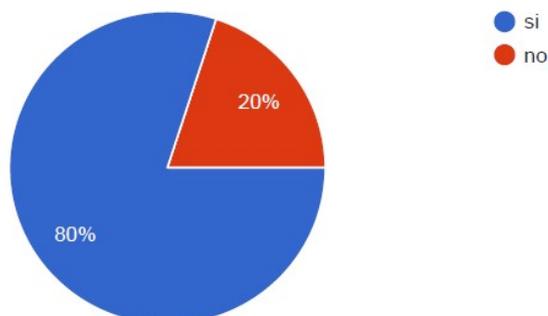
Solo una persona ha risposto negativamente dicendo che avrebbe voluto più informazioni relative al menù.

2. Come valuta il servizio accoglienza/portineria/centralino? (disponibilità/cortesia/competenza)



Come si evince dal grafico l'86.7% ha dato un esito positivo, ma non abbiamo indicazione rispetto alla insoddisfazione

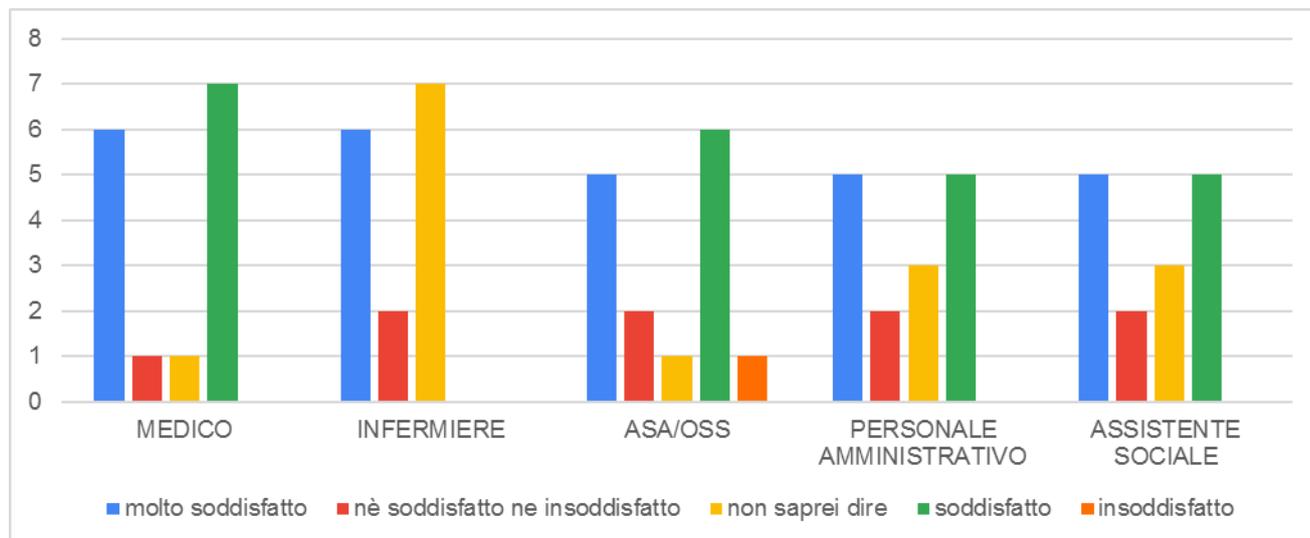
3. Ritiene di essere adeguatamente informato rispetto alle attività quotidiane?



Le informazioni mancanti riguardano le attività svolte e proposte dal CDI

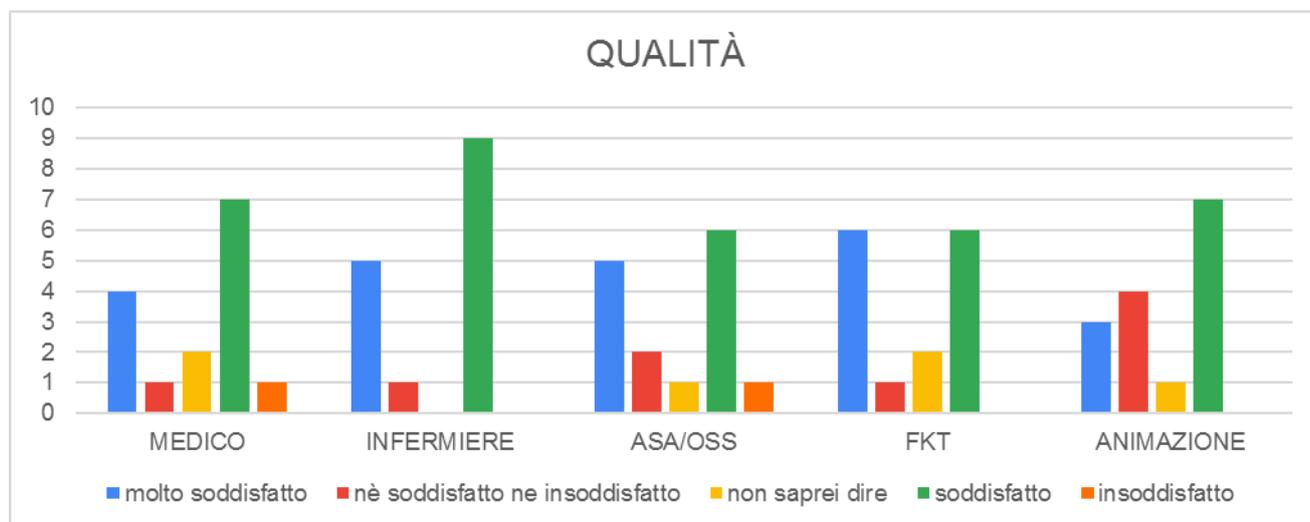
QUALITÀ DELL'ASSISTENZA

1 Come valuta la professionalità delle varie figure che impattano



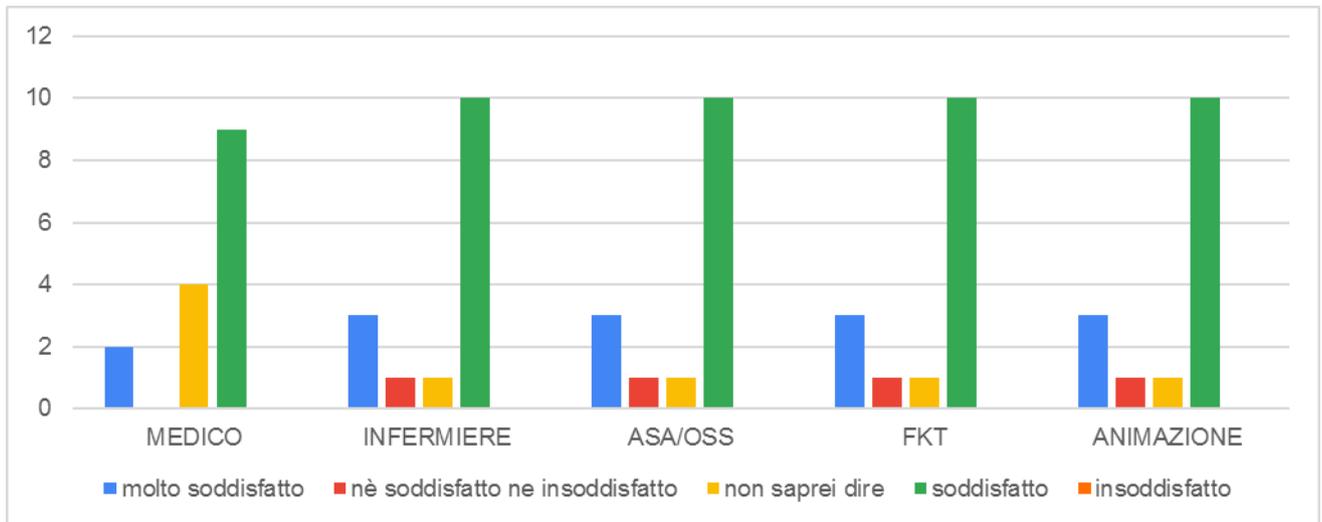
Tutti sono soddisfatti, ad eccezione di un intervistato che ritiene la figura dell'ASA insoddisfacente (giudizio espresso da un parente).

2 Come valuta la qualità dell'assistenza che viene offerta dall'equipe



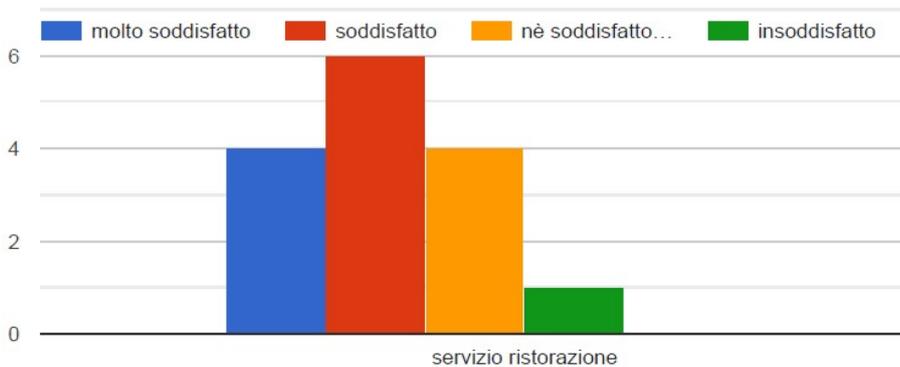
Permane una insufficienza alla figura dell'ASA e si riscontra un giudizio negativo rispetto al medico (giudizio dato da un ospite)

3 Come valuta il modo in cui il personale si relaziona con ospite/familiare? (disponibilità, cortesia, qualità della relazione)

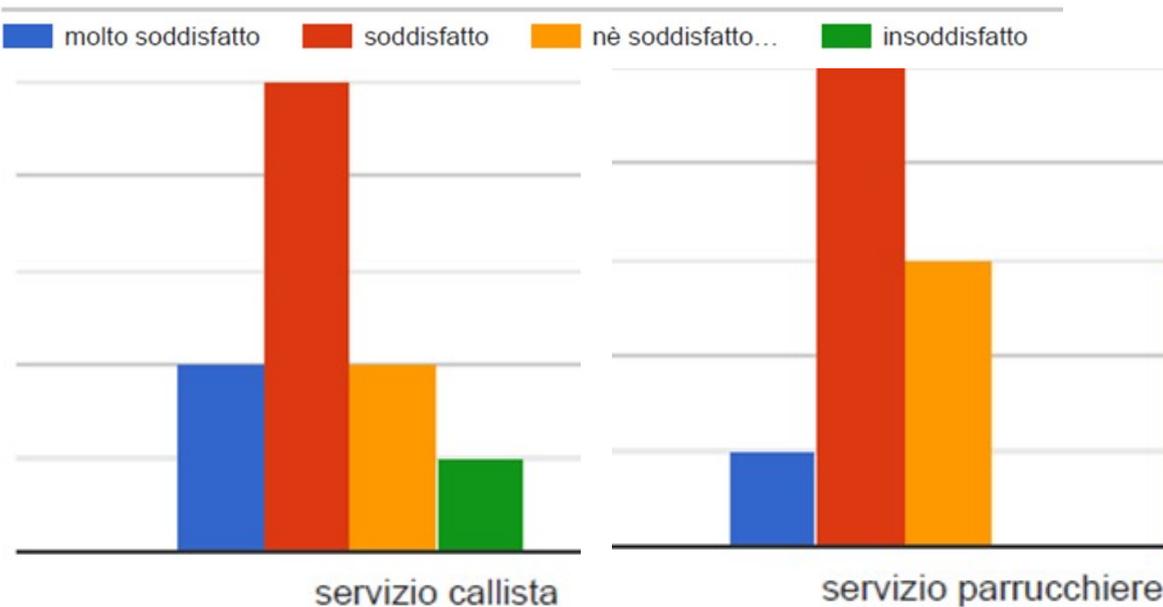


Non si colgono giudizi negativi

1 QUALITÀ SERVIZI DI SUPPORTO Come valuta il servizio ristorazione



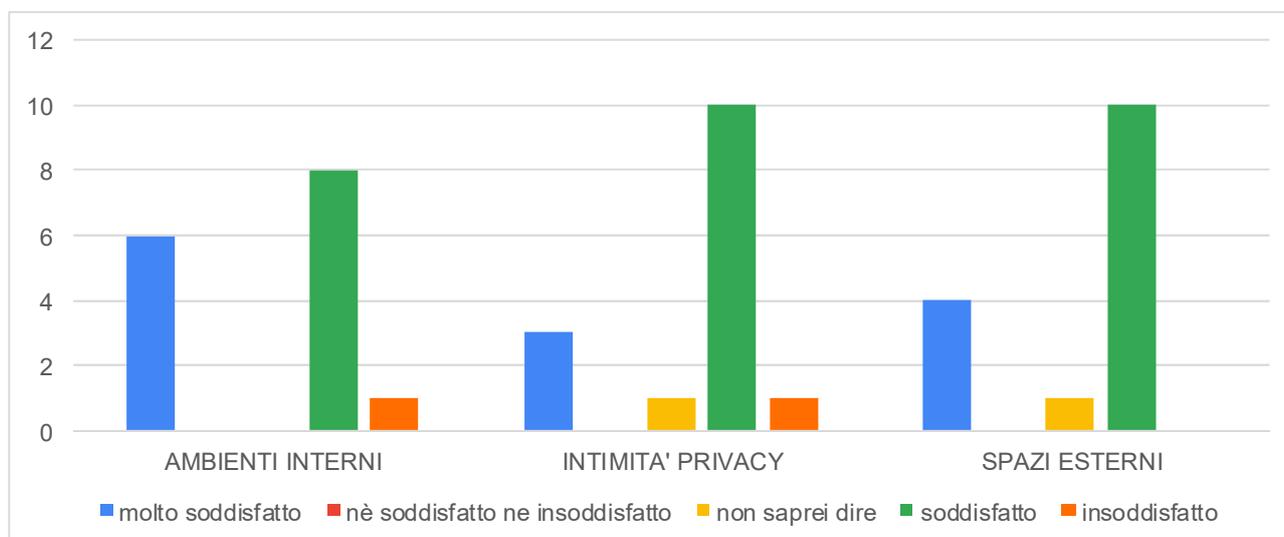
2 Come valuta i servizi di supporto (parrucchiere e callista) se utilizzati



Se di negatività bisogna parlare vi è una criticità relativa alla cucina e una al servizio callista legate anche al fatto che desidererebbero avere un'alternativa nel caso di cibo non gradito nell'immediato e poter accedere più frequentemente al servizio

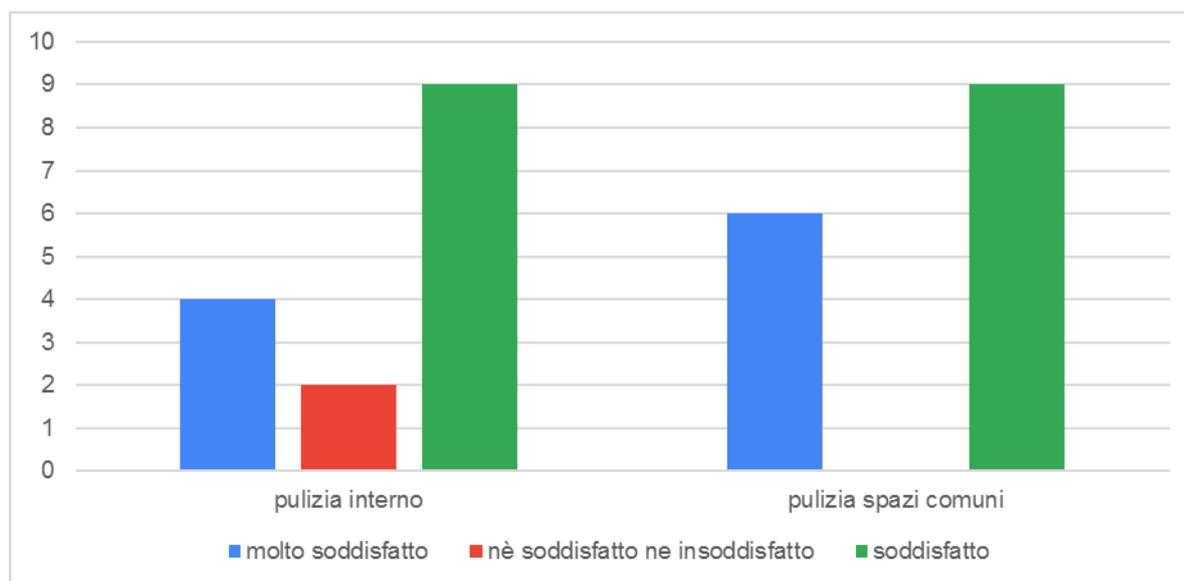
QUALITÀ DEGLI AMBIENTI

1 Come valuta la qualità degli ambienti



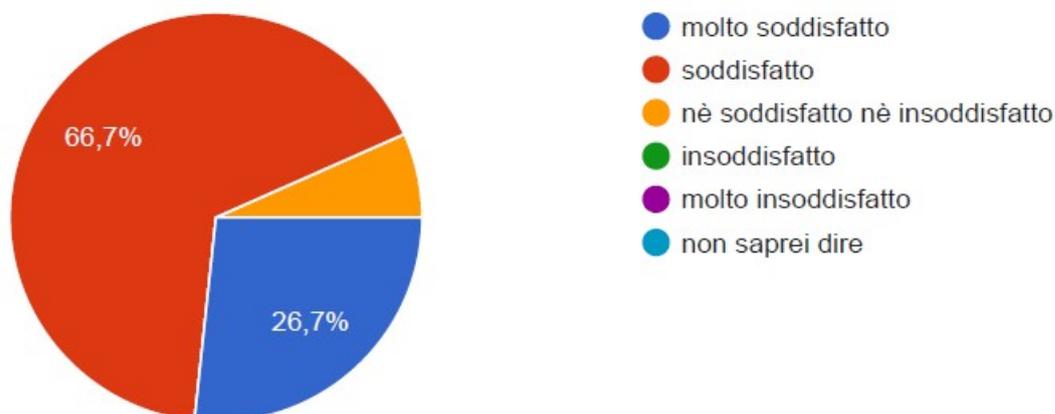
Si analizza una criticità negli ambienti interni nel confort e nel rispetto delle privacy Non emergendo dal questionario il motivo dell'insoddisfazione, da un approfondimento con gli ospiti ritengono poco adeguato lo spazio per il riposo pomeridiano

2 Come valuta la pulizia degli ambienti (interni e parti comuni)



🚩 VALUTAZIONE GENERALE

1 Complessivamente quando è soddisfatto del servizio



Nessun esito negativo

2 Si riportano di seguito i punti di forza e quelli di debolezza

Punti di forza

Apprezzo molto le attività che sono di mio interesse per esempio il laboratorio di fisioterapia

Assistenza e socialità

La compagnia

La gentilezza del personale

La gentilezza e la disponibilità degli assistenti

L'ambiente veramente accogliente grazie alla professionalità e alla cura posta da tutti gli operatori nell'assistenza agli ospiti

L'attenzione nei confronti di mio papà e la prontezza con cui mi vengono segnalate eventuali problematiche

Le amicizie e Rosalia

Mi piacciono molto le infermiere perché si prendono cura di me

Qui so di non avere la mia malattia e di essere

Servizio di assistenza

Tutto l'insieme

Punti di debolezza

Alcuni piatti

Altri pazienti danno fastidio

In generale mi sono trovato molto bene con tutte le attività perché mi so adattare a tutto

Niente, apprezza tutto

Niente

Nulla

Per ora Nulla

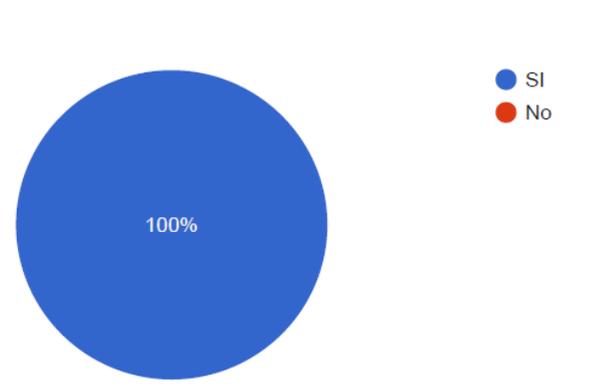
Poche attività

Più frequenza del servizio podologo

Scelta del menù e gite all'esterno della struttura

Sintesi dei risultati e azioni di miglioramento

Possiamo dire che sono tutti soddisfatti tanto che alla domanda **Consiglierebbe questo CDI** tutti hanno risposto affermativamente



Il questionario denota una piena soddisfazione con alcune piccole problematiche, una di queste è stata riscontrata anche nel questionario delle RSA

- qualità dei pasti riorganizzando l'intero processo ad essi correlato, a partire dalla revisione del contratto per le derrate alimentari, alla costruzione dei menù estivo ed invernale con una maggiore attenzione ai nutrienti importanti per gli anziani fino alla qualità dell'esperienza del pasto in termini emotivi e motivazionali;
- maggior offerta di attività svolte soprattutto all'esterno del CDI
- potenziamento del confort degli ambienti, come l'acquisto di nuove poltrone
- maggior accessibilità al servizio callista

Modalità di restituzione e condivisione delle rilevazioni

Le relazioni sopra esposte (rilevazione Ospiti e questionari caregiver) sono state illustrate al Consiglio Generale nella seduta del 3 luglio scorso (a cui sono invitati ad intervenire anche i componenti del Comitato di Gestione, del Collegio sindacale e dell'Organismo di Vigilanza) e sono state condivise con gli ospiti delle CDI. La relazione finale è stata inviata a tutti i membri dell'equipe.

Per la condivisione con i familiari e con ogni potenziale o reale stakeholder, la presente relazione viene pubblicata sul sito istituzionale dell'Ente

Brescia, 3 luglio 2023

Stefania Mosconi
Direttore Generale

Alberto Ranzenigo
Direttore Sanitario

Cristina Orsatti
Referente Qualità