

“Centro Servizi Anziani Umberto Bagarella - Dueville”

Analisi Qualità Percepita

AREA CENTRO DIURNO

Gennaio 2025

Nel mese di gennaio 2025 è stato inviato a tutti i famigliari del servizio Centro Diurno un questionario di gradimento per conoscere la percezione del servizio reso nell'anno 2024.

Il questionario completamente anonimo, chiedeva alla fine di indicare la frequenza delle visite nonché il grado di parentela, al fine di permettere della analisi di approfondimento nei temi specifici affrontati.

Per il servizio Centro Diurno i questionari inviati sono stati 10, ed i questionari compilati sono stati 8 equivalenti con un ritorno dell'80%.

La scala scelta per la valutazione dei vari ambito di servizio e proposta nel questionario, variava da un minimo di punteggio "1" equivalente ad una valutazione insufficiente rispetto le aspettative, ad un punteggio "5" equivalente ad una massima soddisfazione che si pone oltre le aspettative. La scala confermava quindi il punteggio "3" come una scelta che rispecchiava le aspettative del compilatore rispetto a quanto richiesto in materia di qualità dei singoli servizi.

In sintesi: 1 = nessuna soddisfazione 5 = massima soddisfazione

La prima domanda poneva l'accento su una **valutazione generale** rispetto l'operato del Centro Servizi Anziani U. Bagarella di Dueville, rappresentata dalla domanda "*Sono soddisfatto/a del servizio erogato*", senza nessuna distinzione rispetto i singoli servizi.

La media delle risposte si posiziona su un punteggio medio di **4.38** (su una scala da 1 a 5) con un grado di risposta del 100%;

La qualità percepita dei famigliari è stata ulteriormente analizzata ed approfondita rispetto i seguenti ambiti:

- Accesso alle informazioni
- Percezione dell'accoglienza
- Percezione del servizio di assistenza socio sanitario
- Percezione dei servizi ausiliari
- Percezione dei servizi amministrativi

Dallo schema seguente si può notare con i punteggio medi raggiungano tutti un grado di soddisfazione elevato rispetto a residenziale, in quanto tutti gli items hanno avuto un punteggio di gradimento superiore a 4.

Media Questionari Centro Diurno				
IPAB - DUEVILLE 2024				
n. di questionari	8	% ritorno	80,0%	
nulli	nulli	0		
GIUDIZIO GENERALE			4,38	
ACCESSO ALLE INFORMAZIONI			4,36	
Salute		4,25		
Assistenza		4,33		
Info amministrative		4,43		
Info organizzative		4,43		
ACCOGLIENZA			4,50	
Disponibilità		4,29		
Efficienza delle risposte		4,71		
SERVIZI ALLA PERSONA			4,55	
Assistenza		4,50		
Animazione		4,67		
Fisioterapia		4,60		
Logopedista		4,75		
Parrucchiere		4,20		
Podologo		4,75		
Psicologo		4,25		
Assistente sociale		4,80		
Infermieri		4,25		
Volontari		4,75		
SERVIZI GENERALI			4,64	
Pulizia		4,71		
Cucina		4,71		
Manutenzione		4,50		
SERVIZI AMMINISTRATIVI			4,54	
Portineria/Segreteria		4,57		
Amministrazione		4,50		