



**Cooperativa Sociale  
AMORE & VITA**  
D.le camerino 3/A- 60126 Ancona  
Tel. e fax 071-43930

## Analisi dei risultati

### Customer satisfaction familiari- DICEMBRE 2024

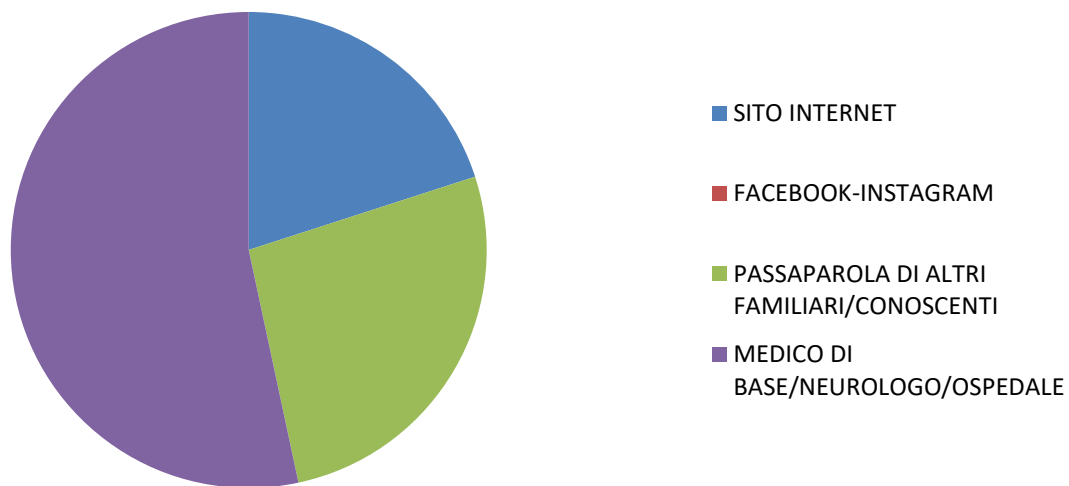
All'intervista hanno partecipato n. 15 familiari del Centro diurno per demenza Santini su 15 gestito dalla Coop. Amore e Vita.

Questi sono i risultati.

#### COME E' VENUTO A CONOSCENZA DEI NOSTRI SERVIZI:

RISPONDONO IN: 15

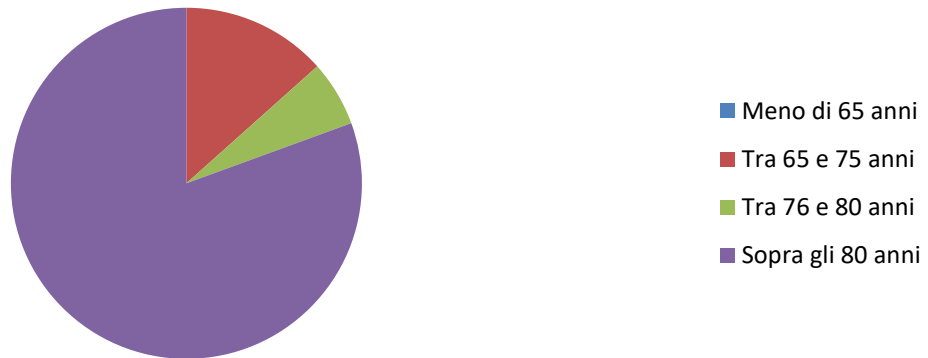
SITO INTERNET	3 (20%)
FACEBOOK-INSTAGRAM	
PASSAPAROLA DI ALTRI FAMILIARI/CONOSCENTI	4 (26,6%)
MEDICO DI BASE/NEUROLOGO/OSPEDALE	8 (53,4%)



#### 1. Età dell'ospite

RISPONDONO IN: 15

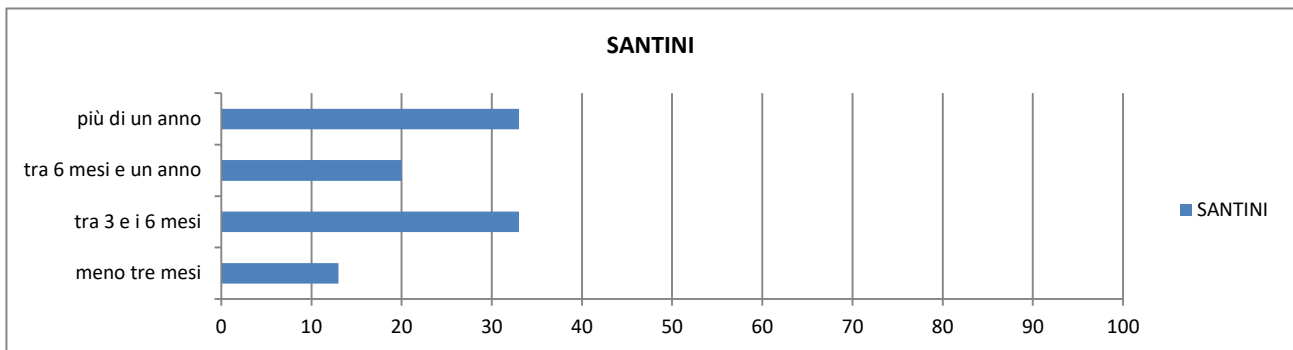
Meno di 65 anni N°	0
Tra 65 e 75 anni N°	2 (13,3%)
Tra 76 e 80 anni N°	1 (6,6 %)
Sopra gli 80 anni N°	12 (80%)



## 2. DA QUANTO TEMPO FREQUENTA IL CENTRO DIURNO?

RISPONDONO IN: 15

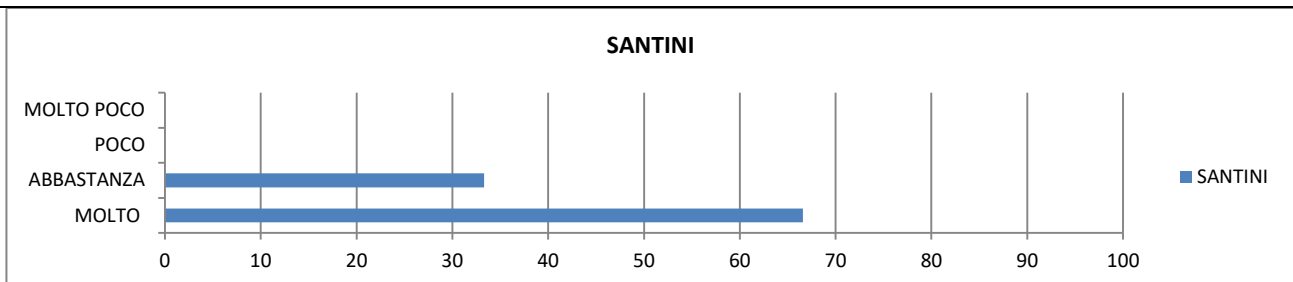
Meno di 3 mesi	N° 2	(13%)
Tra i 3 e i 6 mesi	N° 5	(34%)
Tra i 6 mesi e un anno	N° 3	(20%)
Più di un anno	N° 5	(33%)



## 3. SI RITIENE SODDISFATTO DELL'ACCOGLIENZA AVUTA AL SUO INGRESSO?

RISPONDONO IN: 15

<b>MOLTO</b>	<b>N° 10</b>	<b>(66,6%)</b>
<b>ABBASTANZA</b>	<b>N° 5</b>	<b>(33,4%)</b>
POCO	N° 0	
MOLTO POCO	N° 0	

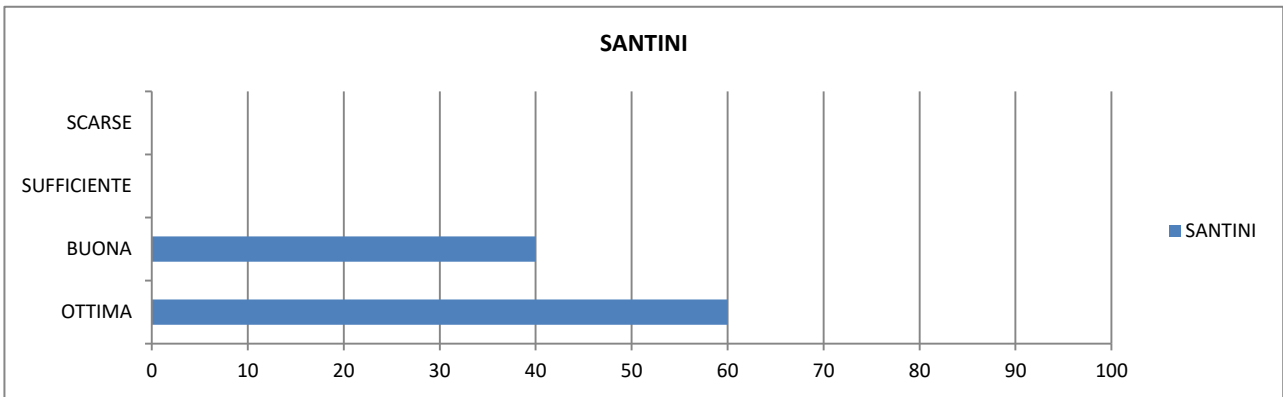




**4. COME VALUTA LE INFORMAZIONI RICEVUTE CIRCA L'ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO?**

RISPONDONO IN: 15

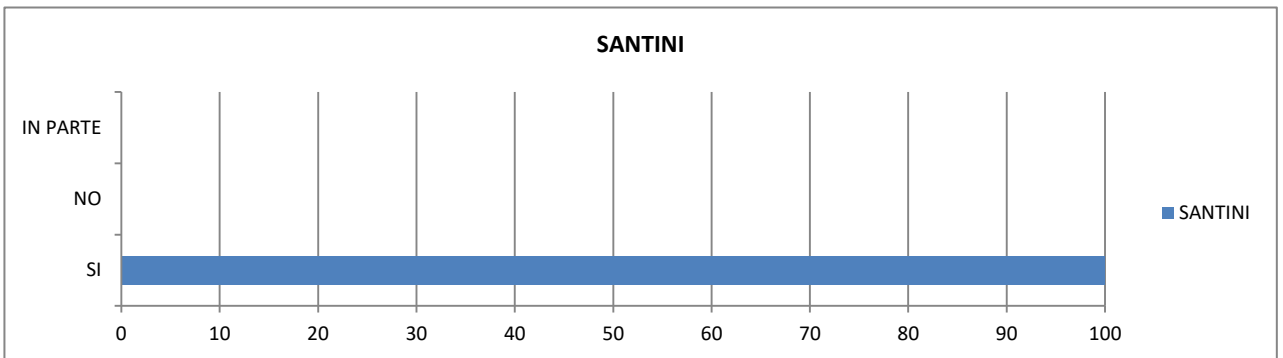
<b>OTTIMA</b>	<b>N° 9 (60%)</b>
<b>BUONA</b>	<b>N° 6 (40%)</b>
SUFFICIENTE	N° 0
SCARSE	N° 0



**5. LE E' CHIARO QUALI SIANO I RESPONSABILI DELLA STRUTTURA E IL PERSONALE A CUI FARE RIFERIMENTO?**

RISPONDONO IN: 15

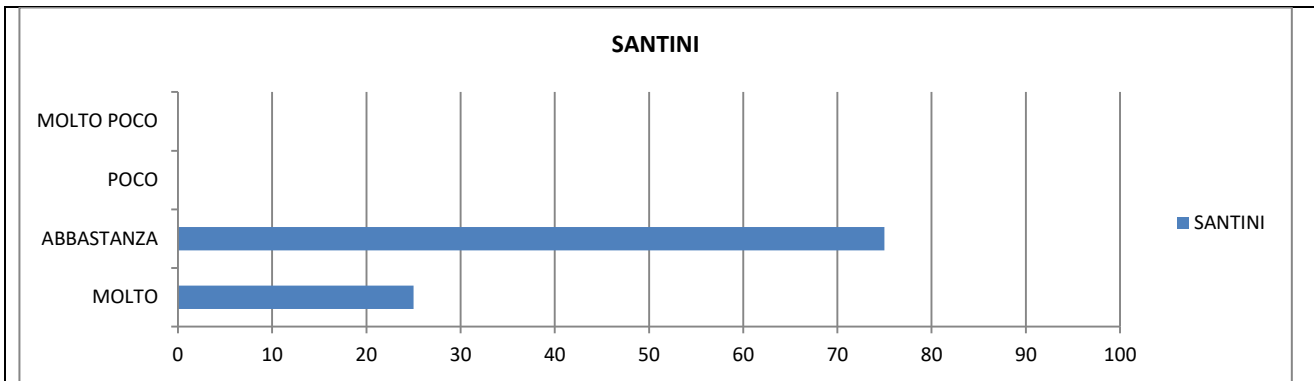
<b>SI</b>	<b>N° 15 (100%)</b>
NO	N° 0
IN PARTE	N° 0



**6. SE USUFRUISCE DEL TRASPORTO, E' SODDISFATTO DEL SERVIZIO?**

RISPONDONO IN: 8

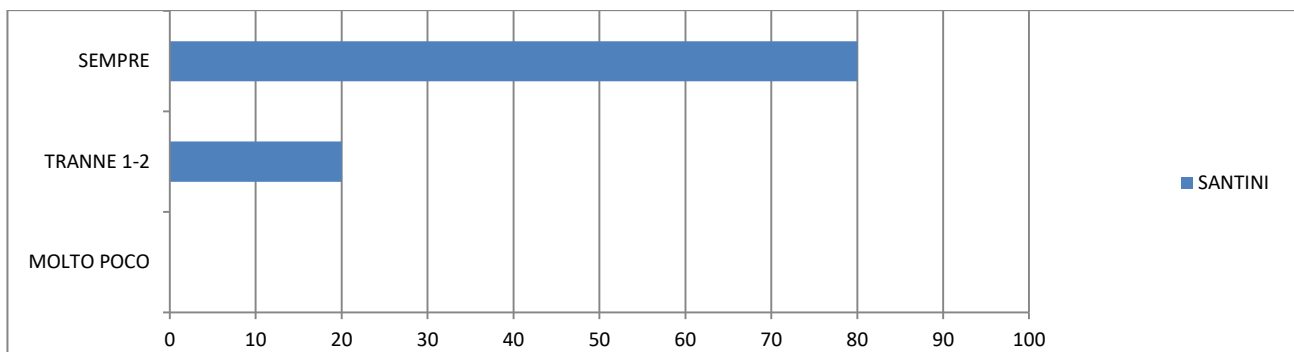
<b>MOLTO</b>	<b>N° 2 (25%)</b>
<b>ABBASTANZA</b>	<b>N° 6 (75%)</b>
POCO	N° 0
MOLTO POCO	N° 0



**7. L'IGIENE DELL'OSPITE CHE VIENE FORNITA NEL SERVIZIO DIURNO LE SEMBRA ACCURATA?**

RISPONDONO IN: 15

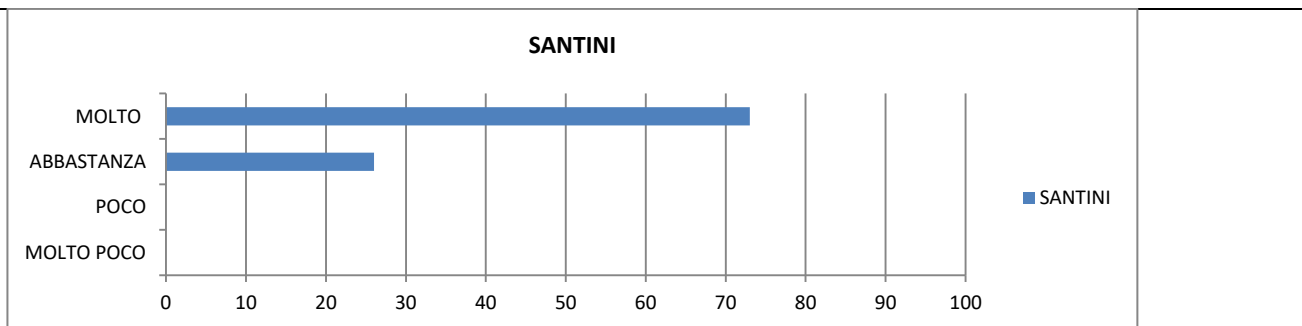
**SEMPRE** N° 12 (80%)  
**TRANNE 1-2 ECCEZIONI** N° 3 (20%)  
**POCO** N° 0



**8. E' SODDISFATTO DELLA QUALITA' DELL'AMBIENTE DEL CENTRO DIURNO? (IGIENE-ARREDAMENTO-SPAZI)?**

RISPONDONO IN: 15

**MOLTO** N° 11 (74%)  
**ABBASTANZA** N° 4 (26%)  
**POCO** N° 0  
**MOLTO POCO** N° 0

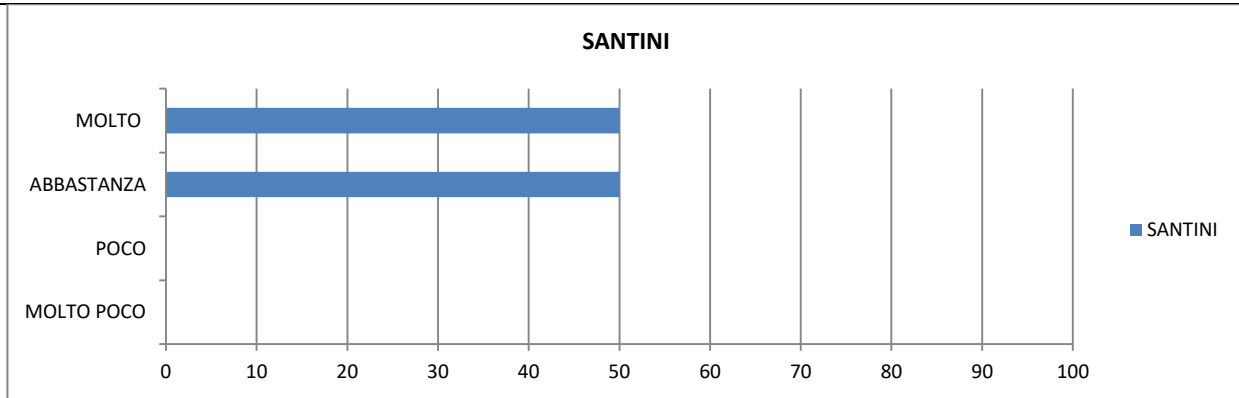




**Cooperativa Sociale  
AMORE & VITA  
D.le camerino 3/A- 60126 Ancona  
Tel. e fax 071-43930**

**9. E' SODDISFATTO DEL SERVIZIO DI ANIMAZIONE E LE ATTIVITA' OFFERTE DAL CENTRO DIURNO?**  
RISPONDONO IN: 14

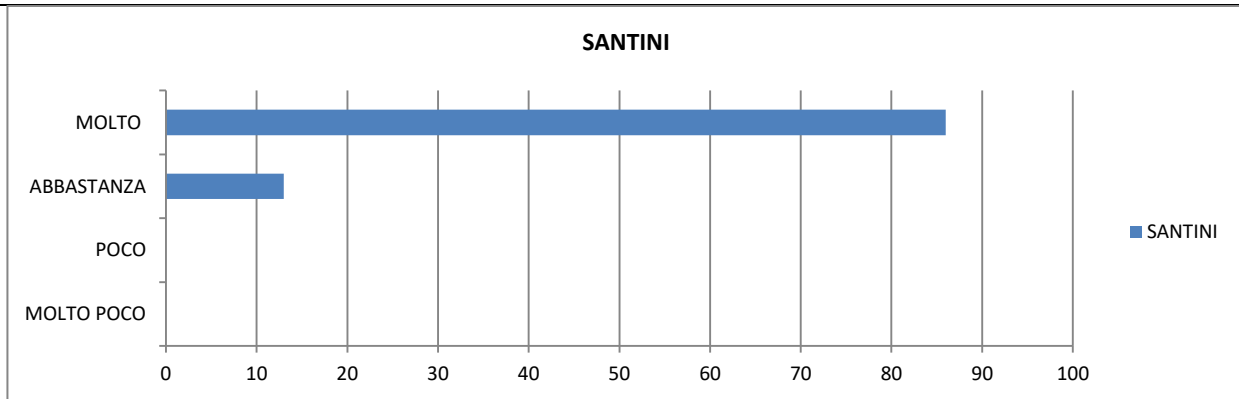
**MOLTO N 7 (50%)**  
**ABBASTANZA N° 7 (50%)**  
POCO N° 0  
MOLTO POCO N° 0



**10. QUANTO E' SODDISFATTO DELLE CAPACITA' DI ASCOLTO E DISPONIBILITA' DEL PERSONALE DEL CENTRO DIURNO?**

RISPONDONO IN: 15

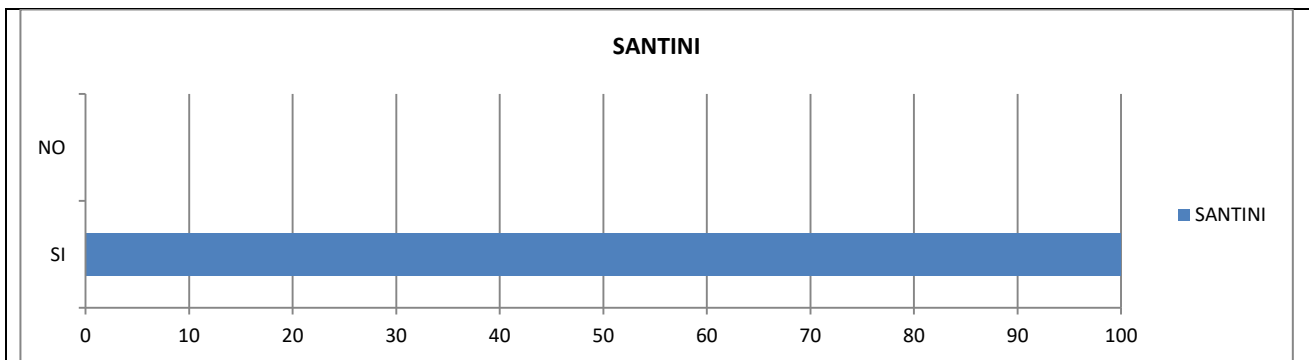
**MOLTO N 13 (86%)**  
**ABBASTANZA N° 2 (13%)**  
POCO N° 0  
MOLTO POCO N° 0



**11. E' STATO INFORMATO DEL MENU' CHE VIENE OFFERTO NEI SERVIZI DIURNI?**

RISPONDONO IN: 15

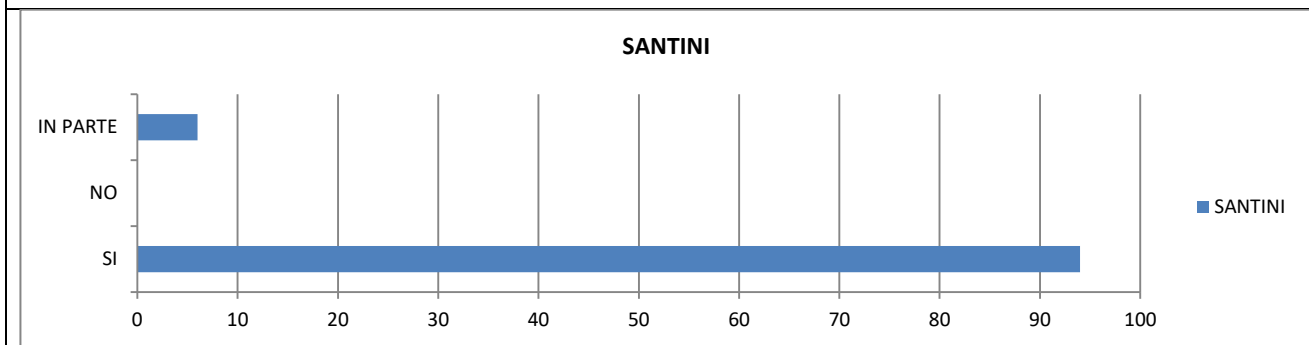
**SI N° 15 (100%)**  
**NO N° 0**



**12. SI RITIENE INFORMATO DEL PIANO ASSISTENZIALE INDIVIDUALIZZATO CHE VIENE FORNITO AL SUO CARO?**

RISPONDONO IN:15

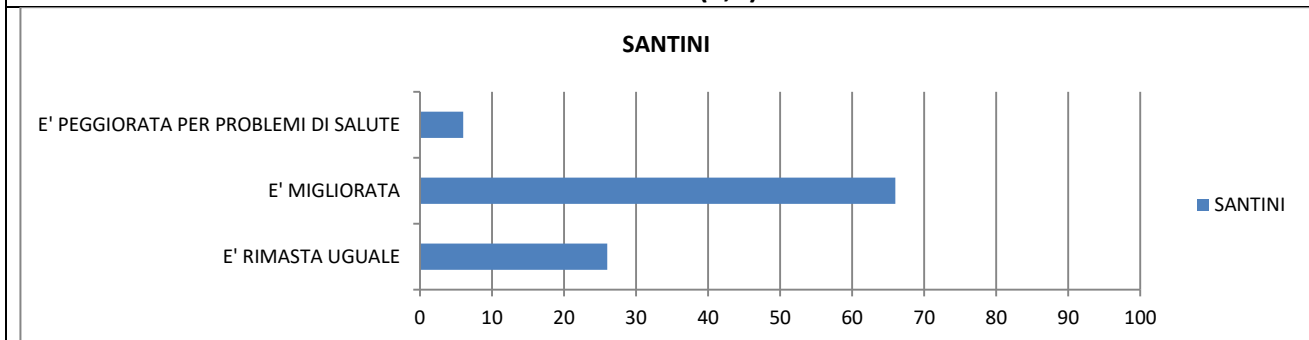
SI	N° 14	(94%)
NO	N° 1	(6%)
IN PARTE	N° 0	



**13. DA QUANDO UTILIZZA IL SERVIZIO DIURNO LA SUA VITA E' CAMBIATA?**

RISPONDONO IN: 15

E' RIMASTA UGUALE	N° 4	(26,6%)
E' MIGLIORATA	N° 10	(66,6 %)
E' PEGGIORATA PER PROBLEMI DI SALUTE	N° 1	(6,6)



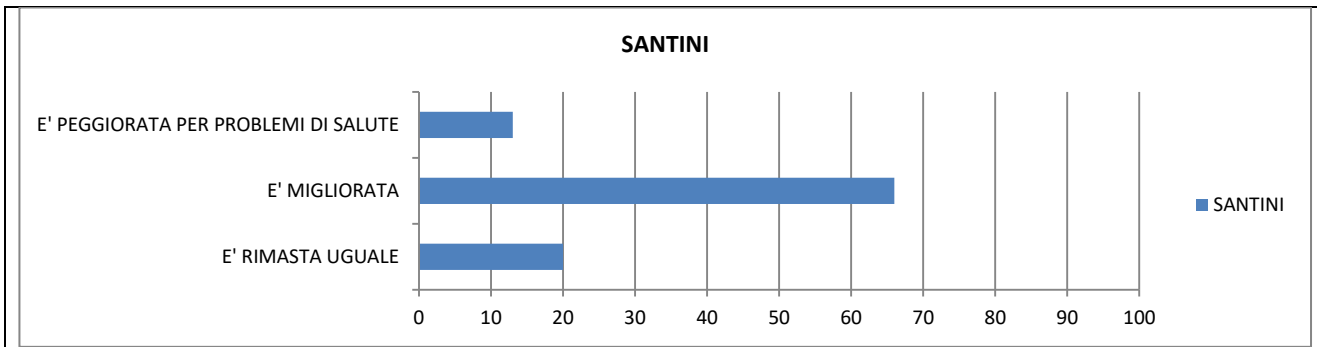
**14. DA QUANDO UTILIZZA IL SERVIZIO DIURNO, LA VITA DELL'ANZIANO E' CAMBIATA?**

RISPONDONO IN: 15

E' RIMASTA UGUALE	N° 3	(20%)
E' MIGLIORATA	N° 10	(66,6%)
E' PEGGIORATA PER PROBLEMI DI SALUTE	N° 2	(13,4%)



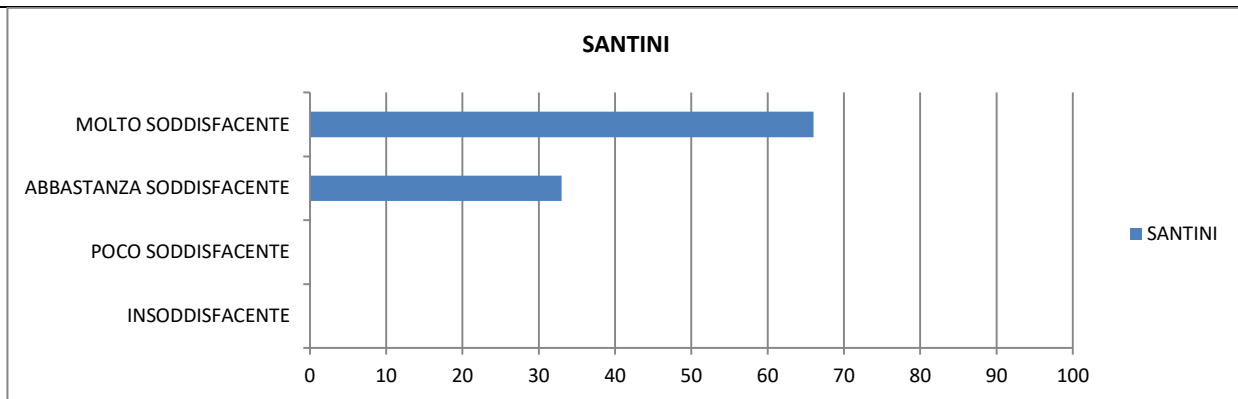
**Cooperativa Sociale  
AMORE & VITA  
D.le camerino 3/A- 60126 Ancona  
Tel. e fax 071-43930**



**15. COME VALUTA NEL COMPLESSO QUESTA ESPERIENZA DI FREQUENTAZIONE DEL CENTRO DIURNO?**

**RISPONDONO IN: 15**

<b>MOLTO SODDISFACENTE</b>	<b>N° 10 (66,6%)</b>
<b>ABBASTANZA SODDISFACENTE</b>	<b>N° 5 (33,4%)</b>
<b>POCO SODDISFACENTE</b>	<b>N° 0</b>
<b>INSODDISFACENTE</b>	<b>N° 0</b>



**HA DELLE PROPOSTE/SUGGERIMENTI DA FARE PER MIGLIORARE IL SERVIZIO O LAMENTELE DA ESPORRE:**

PROPONGO, ANCHE SE AL MOMENTO IL MIO FAMILIARE NON NE USUFRUISCE, DI MIGLIORARE IL MENU DEL PRANZO CHE A MIO AVVISO E' TROPPO RICCO E CON ABBINAMENTI POCO CORRETTI.

RIGUARDO IL MENU ULTIMAMENTE NON ABBIAMO INFORMAZIONI DETTAGLIATE COME PRIMA E L'UTENTE HA NOTATO UNA QUALITA' INFERIORE NEI PASTI



**Cooperativa Sociale  
AMORE & VITA  
D.le camerino 3/A- 60126 Ancona  
Tel. e fax 071-43930**

## **RISULTATI**

La valutazione dei familiari, rispetto la qualità del Servizio, risulta sostanzialmente buona o molto buona.

In tutte gli items presentati, dai grafici, si può notare che la risposta “molto” è scelta con una percentuale superiore al 50% rispetto alla scelta “abbastanza”.

L'unico items in cui al 50% per cento le persone sono sia abbastanza che molto soddisfatte, riguarda il servizio di animazione.

Rispetto alle proposte fatte dai familiari, da Settembre 2024 si sta usufruendo del servizio mensa effettuato dall'azienda CAMST. I primi mesi sono stati di adattamento alla nuova organizzazione. Dal mese di Dicembre il menù è stato inviato in maniera più chiara ai familiari.

## **Azioni di miglioramento**

- Dare più informazione ai familiari sulle attività svolte nei laboratori di animazione inviando, dal 2025, la programmazione delle attività trimestrale.
- Invitare i familiari a seguire le pagine social dove giornalmente vengono pubblicate fotografie delle attività svolte.
- Inviare ogni mese il menu del pranzo fornito dalla CAMST

*Analisi effettuata in data 12 / 12 /2024*

*Firme sull'originale*