

# QUESTIONARIO SUL GRADO DI SODDISFAZIONE

*Servizi Residenziali*



FONDAZIONE  
**CASA SERENA**  
ONLUS

**Anno 2021**

*Esiti*

# QUESTIONARIO GRADO DI SODDISFAZIONE

SERVIZI RESIDENZIALI - ESITI



## **MATRICE DELLE REVISIONI**

REV.	DATA	DESCRIZIONE DELLA MODIFICA
0	04.04.2022	Emissione documento

## **SOMMARIO**

1	PREMESSA.....	3
2	ESITI.....	4
3	CONSIDERAZIONI.....	14

# QUESTIONARIO GRADO DI SODDISFAZIONE

SERVIZI RESIDENZIALI -ESITI



## 1 PREMESSA

Ad inizio del mese di Marzo è stato trasmesso l'invito, a tutti i parenti degli ospiti che risiedono presso la Fondazione Casa Serena onlus, a compilare il **(MO-160-01 Servizi Residenziali)** questionario per la rilevazione del grado di soddisfazione dei servizi offerti dalla struttura relativamente all'anno 2021.

La comunicazione è avvenuta tramite mail, ed il questionario era accessibile cliccando sul link presente nel testo della mail.

I dati sono stati elaborati alla fine del mese di Marzo. L'elaborazione ha portato alla predisposizione di grafici (allegati alla presente, e diffusi negli spazi comuni della Fondazione), al fine di rappresentare meglio i dati finali.

Sono stati inviati n. 200 mail, e sono stati raccolti alla data odierna n. **72 questionari** con una percentuale pari al 36%.

I dati dei questionari consegnati hanno in linea generale mostrato una buona soddisfazione.

# QUESTIONARIO GRADO DI SODDISFAZIONE

SERVIZI RESIDENZIALI -ESITI

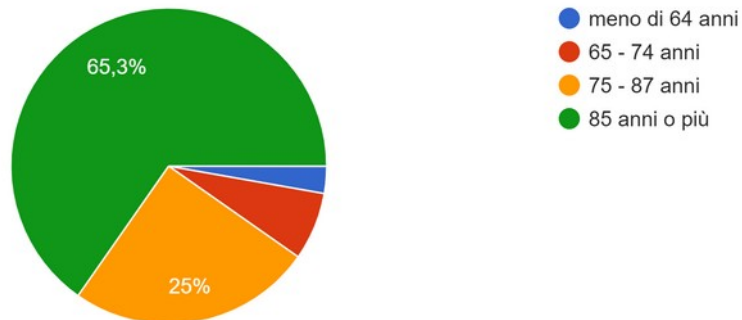


## 2 ESITI

### INFORMAZIONI GENERALI

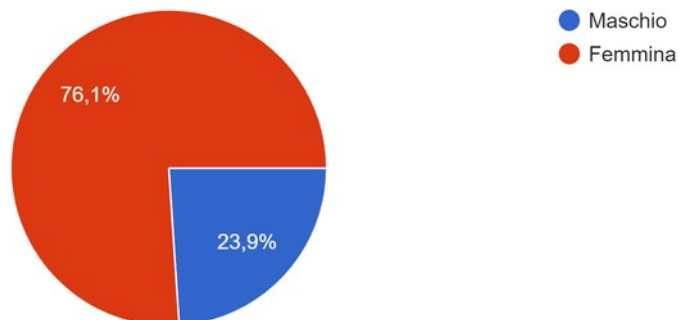
1. Qual è l'età del suo familiare?

72 risposte



2. Ed il sesso?

71 risposte



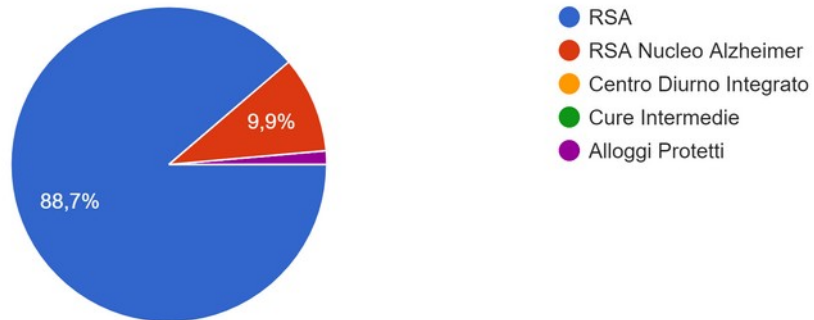
## QUESTIONARIO GRADO DI SODDISFAZIONE

SERVIZI RESIDENZIALI -ESITI



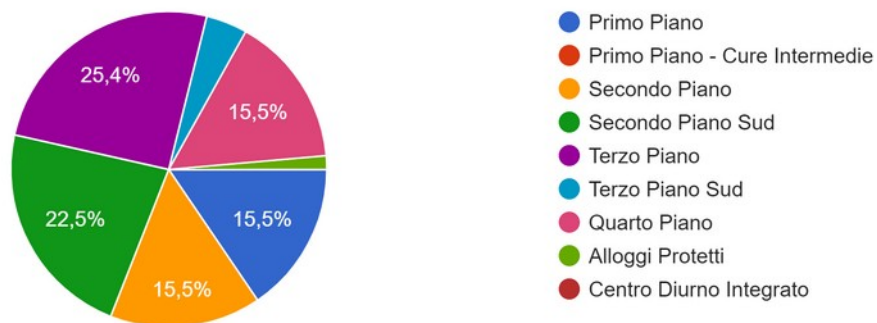
3. A quale unità d'offerta appartiene il suo familiare?

71 risposte



4. A quale piano risiede?

71 risposte



# QUESTIONARIO GRADO DI SODDISFAZIONE

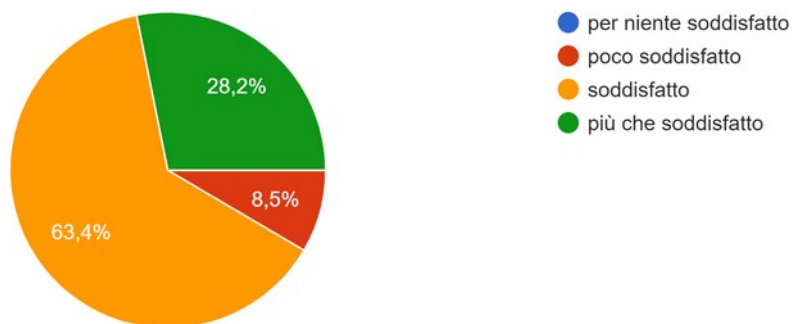
SERVIZI RESIDENZIALI -ESITI



## SOGGIORNO IN STRUTTURA

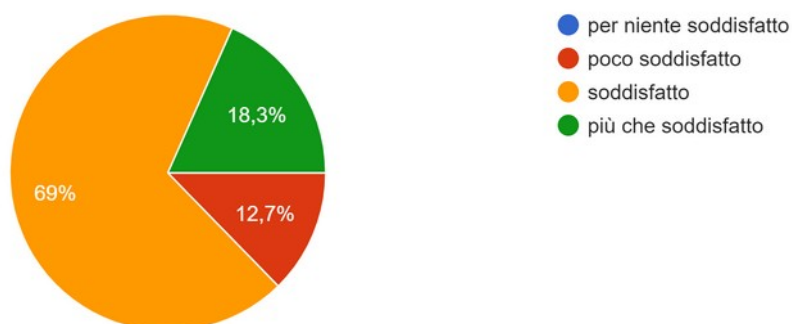
1. È soddisfatto del modo in cui il suo familiare è stato accolto durante i primi giorni di permanenza nella struttura?

71 risposte



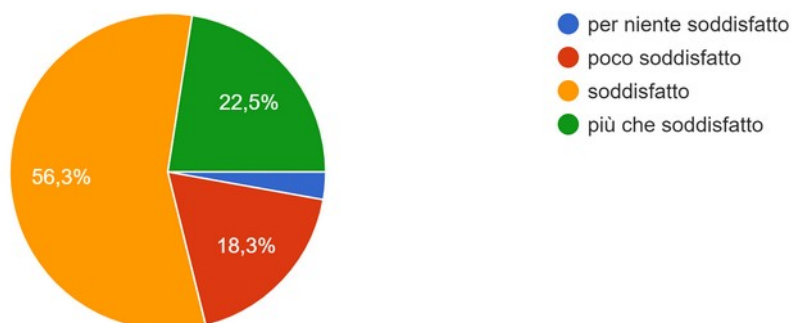
2. Si sente sostenuto e aiutato dal personale nell'affrontare il soggiorno in struttura del suo familiare?

71 risposte



3. Ritiene di poter avere dal personale le informazioni che desidera sulle condizioni del suo familiare in modo soddisfacente?

71 risposte



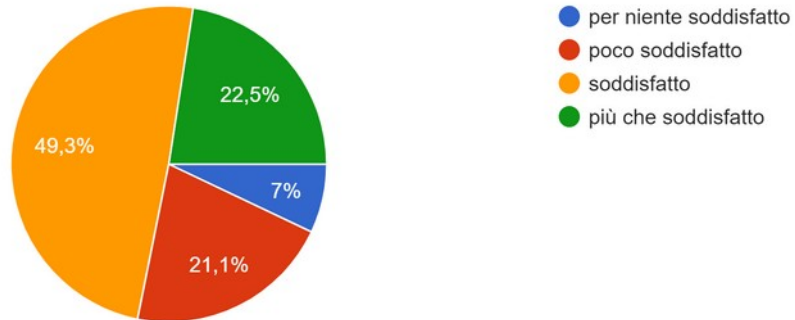
## QUESTIONARIO GRADO DI SODDISFAZIONE

SERVIZI RESIDENZIALI -ESITI



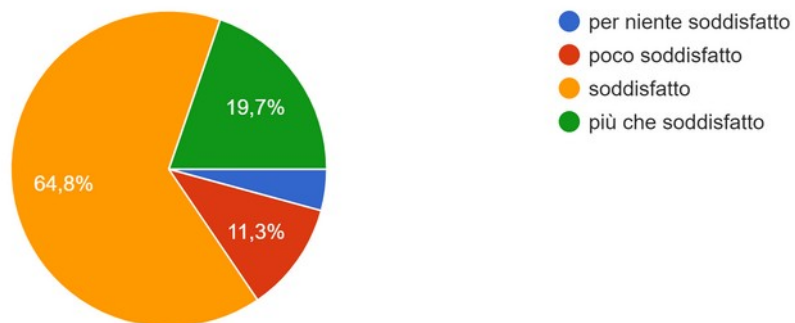
4. Si sente coinvolto dal personale (medici, infermieri) nelle cure del suo familiare?

71 risposte



5. È soddisfatto della presa incarico delle sue richieste al personale?

71 risposte



## QUESTIONARIO GRADO DI SODDISFAZIONE

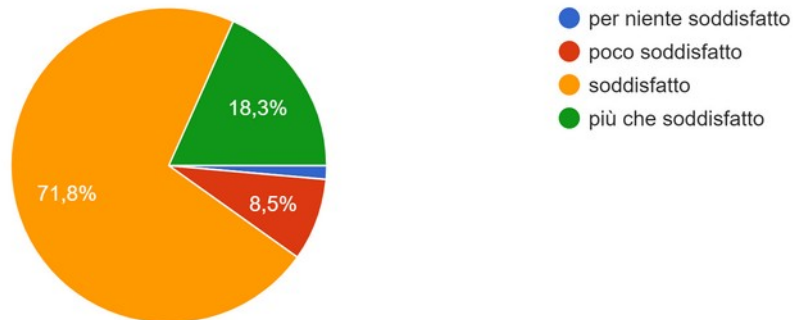
SERVIZI RESIDENZIALI -ESITI



### COME VALUTA I SEGUENTI SERVIZI OFFERTI DALLA STRUTTURA

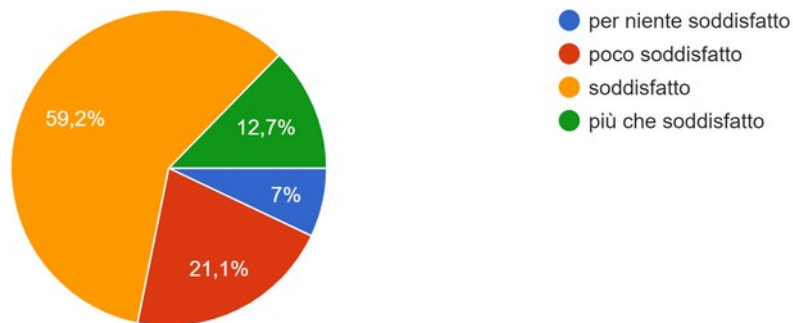
#### 6. Servizio amministrativo

71 risposte



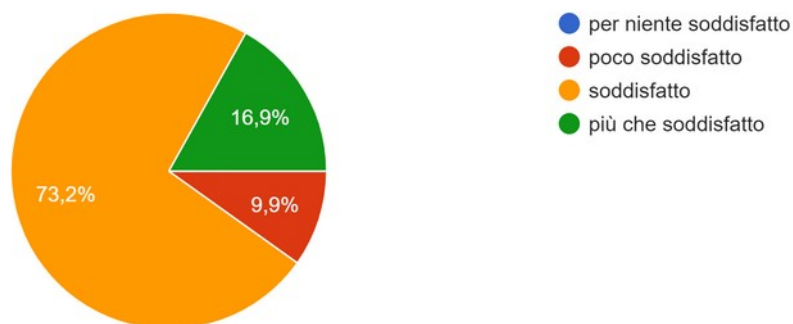
#### 7. Servizio lavanderia/guardaroba

71 risposte



#### 8. Servizio parrucchiera

71 risposte





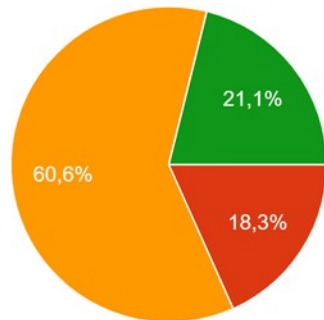
# QUESTIONARIO GRADO DI SODDISFAZIONE

## SERVIZI RESIDENZIALI -ESITI



### 9. Servizio di pulizia

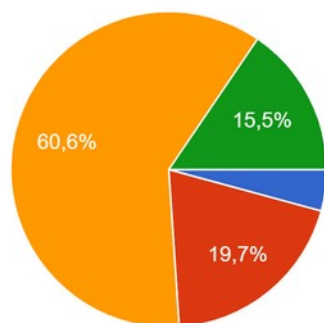
71 risposte



- per niente soddisfatto
- poco soddisfatto
- soddisfatto
- più che soddisfatto

### 10. Servizio mensa

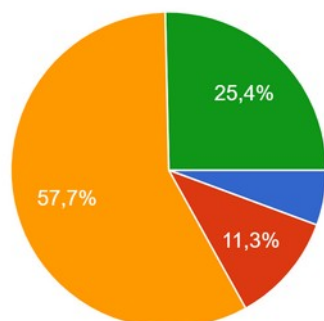
71 risposte



- per niente soddisfatto
- poco soddisfatto
- soddisfatto
- più che soddisfatto

### 11. Servizio educativo

71 risposte



- per niente soddisfatto
- poco soddisfatto
- soddisfatto
- più che soddisfatto

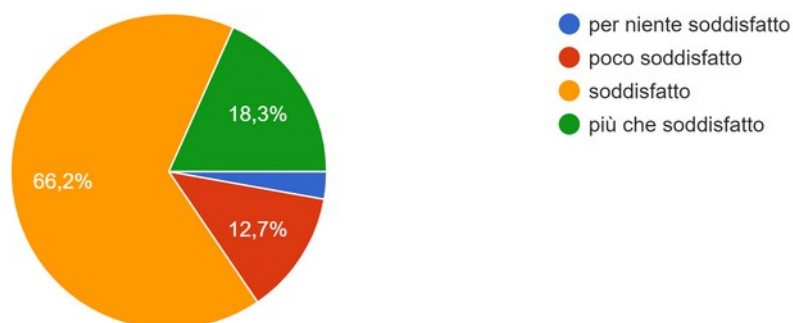
## QUESTIONARIO GRADO DI SODDISFAZIONE

SERVIZI RESIDENZIALI -ESITI



12. È soddisfatto in generale del servizio offerto per il suo familiare?

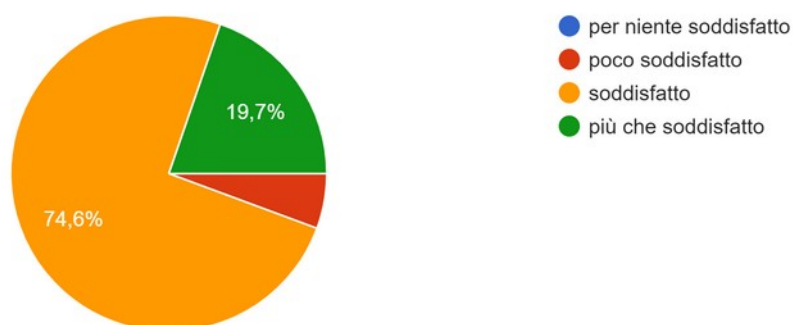
71 risposte



## COME VALUTA I SEGUENTI ASPETTI RELAZIONALI ALL'INTERNO DELLA STRUTTURA

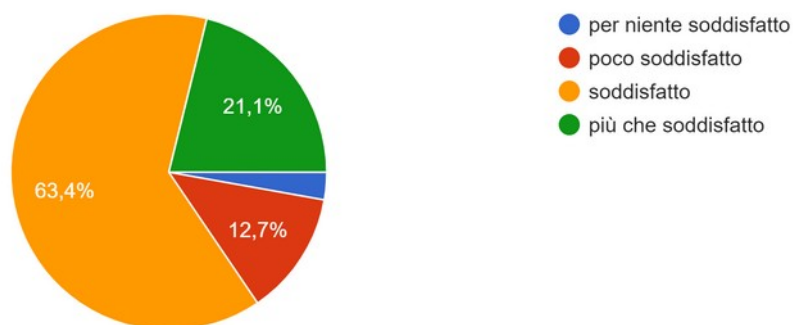
13. Tutela riservatezza

71 risposte



14. Rapporto con i coordinatori/responsabili

71 risposte



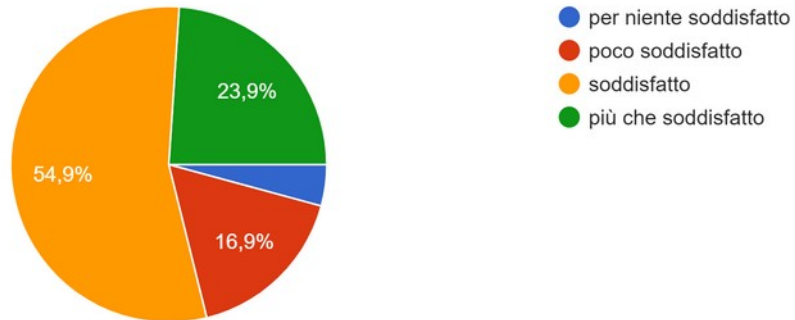
## QUESTIONARIO GRADO DI SODDISFAZIONE

SERVIZI RESIDENZIALI -ESITI



### 15. Partecipazione al PAI

71 risposte



## QUESTIONARIO GRADO DI SODDISFAZIONE

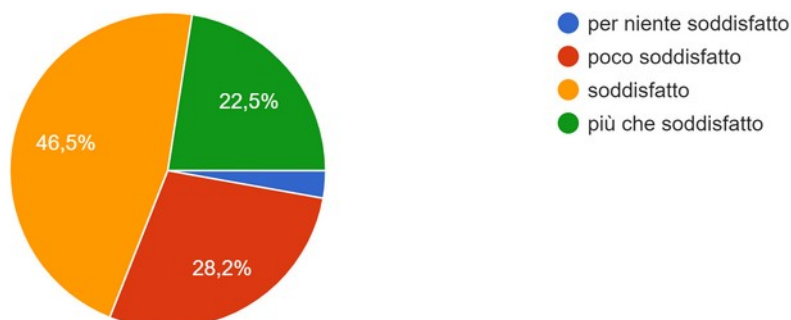
SERVIZI RESIDENZIALI -ESITI



### CONTATTO CON IL PROPRIO FAMILIARE

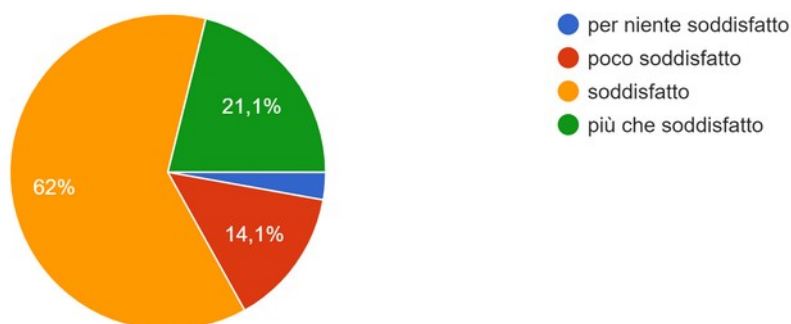
16. È soddisfatto della modalità con cui avviene l'incontro in presenza per la visita ai suoi cari?

71 risposte



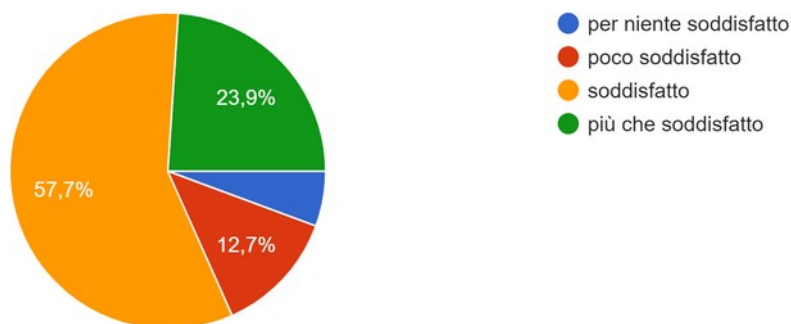
17. È soddisfatto della modalità con cui avviene l'incontro in videochiamata con i suoi cari?

71 risposte



18. È soddisfatto della modalità di prenotazione degli incontri?

71 risposte



## QUESTIONARIO GRADO DI SODDISFAZIONE

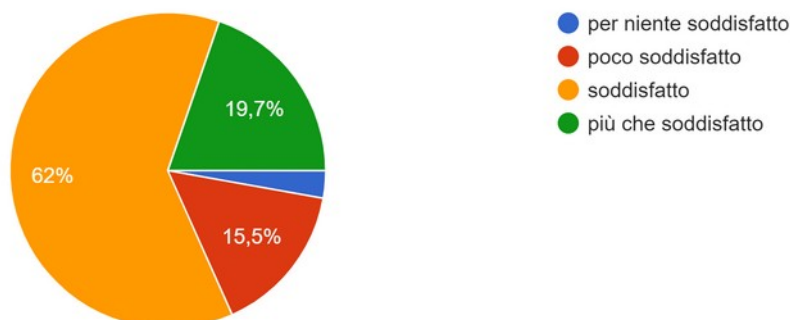
SERVIZI RESIDENZIALI -ESITI



### PASSAGGI D'INFORMAZIONE DALL'INTERNO ALL'ESTERNO

19. È soddisfatto delle modalità con cui vengono condivise e diffuse le informazioni/comunicazioni?

71 risposte



20. Altre osservazioni e/o suggerimenti

23 risposte

*Qui di seguito riportati i commenti pervenuti che non possono essere riconducibili a ospiti o familiari specifici. Tutte le osservazioni pervenute sono in ogni caso state recepite ed utilizzate come spunto per migliorare il servizio offerto da Fondazione Casa Serena.*

- 1. Forse si potrebbero migliorare i pasti giornalieri*
- 2. Gradirei poter uscire con gli ospiti nel parco e non stare sempre chiusi nel salone.*
- 3. No*
- 4. Per quanto riguarda gli incontri e la prenotazione nelle giornate di sabato e domenica è difficoltoso trovare disponibilità. Andrebbe implementato il numero di appuntamenti allungando magari gli orari delle visite soprattutto per coloro che in settimana lavorano o per coloro che sono in tanti e vorrebbero a turno far visita a parente.*
- 5. PERSONALE OOS TALVOTA POCO PROFESSIONALE NEI CONFRONTI DEGLI OSPITI E CONTROLLARE SIA LA QUALITA DI CIBO E LA QUANTITA MOLTO SCARSA*
- 6. Mia mamma è una persona molto esigente [...]. Siete riusciti a domarla bravi!*
- 7. Grazie di cuore per quello che fate*
- 8. Grazie di tutto*
- 9. abbiamo qualche difficoltà nel garantire la visita in presenza nei giorni lavorativi.*
- 10. Vorrei essere più libera di vedere la mamma*

## QUESTIONARIO GRADO DI SODDISFAZIONE

SERVIZI RESIDENZIALI -ESITI



11. *estreme disponibilità, gentilezza e apertura dei direttori generale e sanitario*
12. *Buonasera, sarebbero graditi un maggior numero di attività da parte degli educatori e un maggior coinvolgimento anche degli ospiti che non scendono dai piani.. A volte inoltre l'abbigliamento degli ospiti non è adeguato al periodo in cui ci si trova.*
13. *Mia mamma lamenta cibo freddo ai pasti (migliorato come qualità), scarsa pulizia, poche attività educative che possano stimolarla e tenere impegnate le sue giornate in modo positivo.*
14. *Buonasera, io purtroppo avendo la mamma con un pò di demenza senile non posso basarmi sul suo gradimento. Però posso dire in base anche a un confronto con altri parenti che purtroppo sono lasciati tanto soli e mi piacerebbe che si facesse qualcosa di più. Spero anche che le visite vengano ampliate e di poter entrare e stare un pò più con loro.*
15. *Soggiorno in struttura-1): la domanda riguarda solo i nuovi ingressi. Servizi Offerti dalla Struttura-9) pulizie: impossibile vedere oltre la portineria e il refettorio (non si entra in struttura da due anni); le carrozzine e i deambulatori durante le visite parenti sono belli sporchi (molta polvere, residui di cibo). Aspetti Relazionali-13) riservatezza: direi che la blindatura sulla riservatezza nemmeno la NASA; per vedere una semplice foto si deve accedere al sito con password. Si rende necessaria una maggiore apertura su tutti i fronti: così non va bene per nulla.*
16. *Sono soddisfatto*
17. *per alcune domande ho segnato soddisfatto ma la domanda è troppo generica dovrebbe esserci uno spazio bianco per circostanziare la risposta , per quanto riguarda gli incontri ci è stato richiesta la terza dose il green pass e la mascherina fp2 le mani disinfettate quando si entra e comunque non possiamo toccare il familiare mi sembra una esagerazione. Altro punto negativo le prenotazioni non è possibile che se non ti ricordi lo stesso giorno che hai effettuato l'incontro di prenotare il successivo non trovi posti liberi fortunatamente ci è stata data la possibilità di fare la prenotazione fissa ma se salti il giorno per un motivo qualsiasi passano almeno 15 gg prima di poterlo rivedere*
18. *Se possibile permettere di vedere in TV programmi di intrattenimento, soprattutto la domenica , considerando che non ci sono gli educatori ad intrattenerli*
19. *Lamento solo ciò che riguarda gli indumenti smarriti o rovinati. Quindi ad oggi è un continuo reintegro di capi d'abbigliamento. Anche la consegna dei medesimi è molto lenta.*
20. *potenziare la proposta educativa e la comunicazione. Migliorare il servizio mensa*
21. *Migliorare la proposta educativa e il supporto psicologico*
22. *A volte l'ospite non ha con se' accessori o indumenti del suo corredo.*
23. *PER COLPA DELLA PANDEMIA, NON POSSO CHIEDERE DI PIU'*

## **QUESTIONARIO GRADO DI SODDISFAZIONE**

*SERVIZI RESIDENZIALI -ESITI*



### **3 CONSIDERAZIONI**

Nonostante i grandi cambiamenti e le tante preoccupazioni/incertezze del 2020 e del 2021 c'è una generale percezione positiva dei servizi e degli operatori che vi operano.

Per quanto riguarda la tematica relativa al servizio lavanderia dove si registra il 28% di insoddisfazione del servizio si segnala che da gennaio 2022 il servizio è stato affidato ad un nuovo fornitore e da allora non si sono più registrati reclami e/o lamentele.

Anche per il servizio mensa (23.5% di insoddisfazione) si segnala che è stata da poco attivata una collaborazione con la dietista del fornitore per la revisione del menu pasti della struttura al fine di migliorare la qualità del servizio.

Per quanto concerne le visite parenti ci si auspica che le restrizioni riferite alle RSA possano nel 2022 gradualmente e sensibilmente allentarsi con il fine di un più appagante ritorno al rapporto familiare-ospite