

QUESTIONARIO SUL GRADO DI SODDISFAZIONE

Servizi Residenziali



FONDAZIONE
CASA SERENA
ONLUS

**Anno di riferimento:
2022**

Udo: RSA

Esiti

QUESTIONARIO GRADO DI SODDISFAZIONE

SERVIZI RESIDENZIALI -ESITI



MATRICE DELLE REVISIONI

REV.	DATA	DESCRIZIONE DELLA MODIFICA
0	07/03/2023	Emissione documento

SOMMARIO

1	PREMESSA	3
2	ESITI	4
3	CONSIDERAZIONI	13

QUESTIONARIO GRADO DI SODDISFAZIONE

SERVIZI RESIDENZIALI -ESITI



1 PREMESSA

Ad inizio del mese di Ottobre 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 2022.

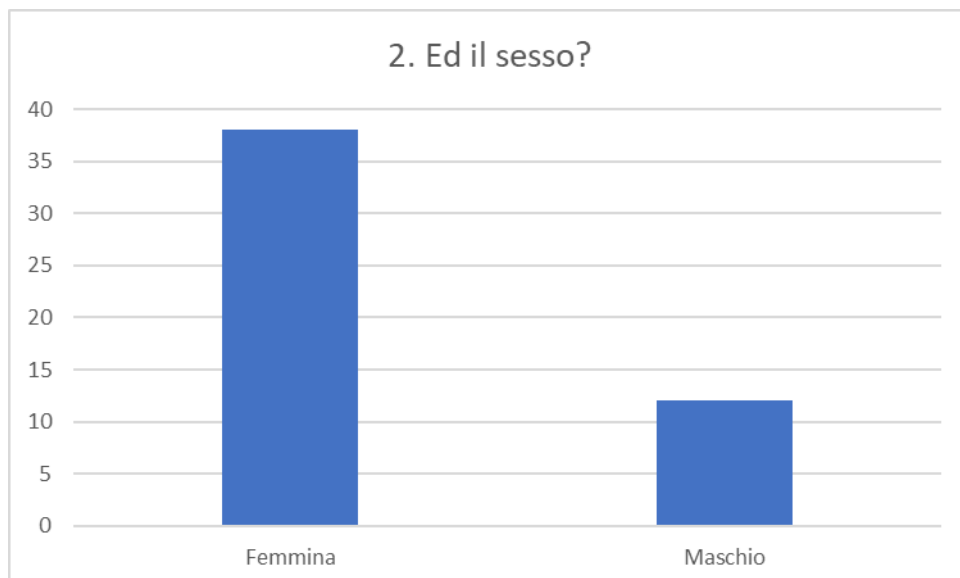
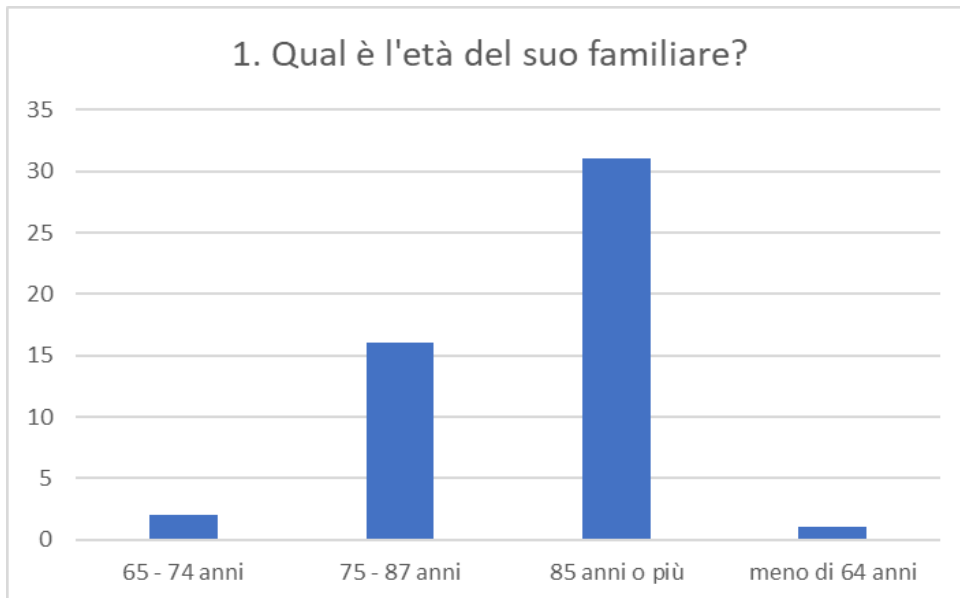
La comunicazione è avvenuta tramite mail, ed il questionario era accessibile cliccando sul link presente nel testo della mail.

I dati sono stati elaborati alla fine del mese di Ottobre. 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.

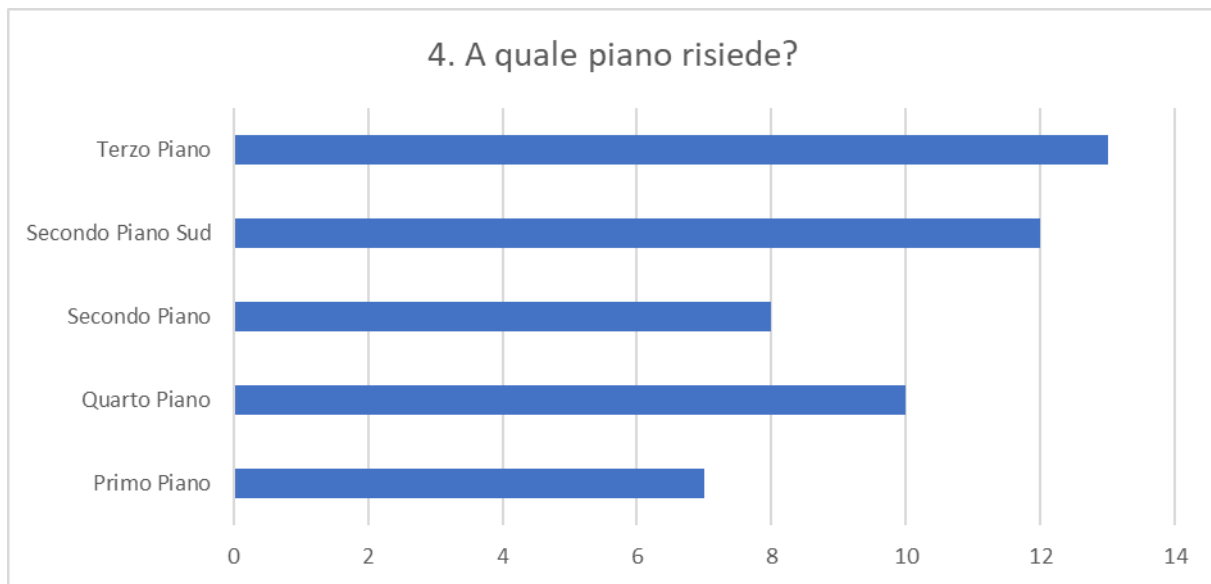
Sono stati inviati n. 200 mail, e sono stati raccolti alla data odierna n. 65 questionari con una percentuale pari al 36% su tutte le Unità di offerta residenziali della fondazione Casa Serena. Per quanto riguarda Unità d'offerta **RSA** sono stati restituiti 50 questionari di cui sono riepilogati di seguito gli esiti

2 ESITI

INFORMAZIONI GENERALI



QUESTIONARIO GRADO DI SODDISFAZIONE
SERVIZI RESIDENZIALI -ESITI



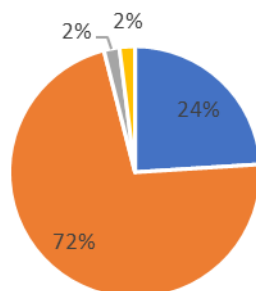
QUESTIONARIO GRADO DI SODDISFAZIONE

SERVIZI RESIDENZIALI -ESITI



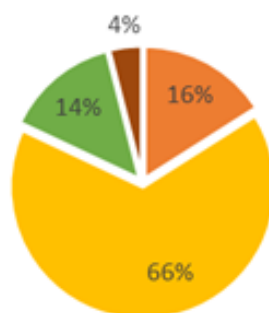
SOGGIORNO IN STRUTTURA

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



■ più che soddisfatto ■ soddisfatto ■ poco soddisfatto ■ per niente soddisfatto

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



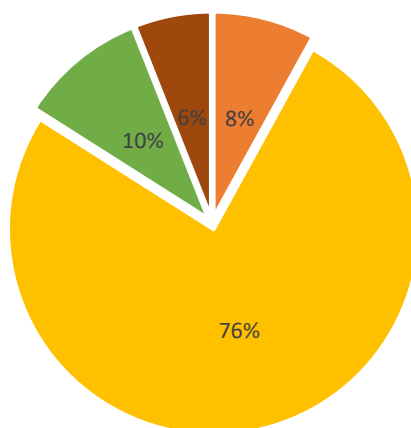
■ più che soddisfatto ■ soddisfatto ■ poco soddisfatto ■ per niente soddisfatto

QUESTIONARIO GRADO DI SODDISFAZIONE

SERVIZI RESIDENZIALI -ESITI

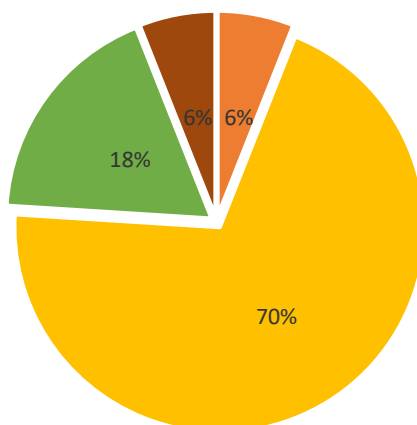


3. Ritiene di poter avere dal personale le informazioni che desidera sulle condizioni del suo familiare in modo soddisfacente? RSA



■ più che soddisfatto ■ soddisfatto ■ poco soddisfatto ■ per niente soddisfatto

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

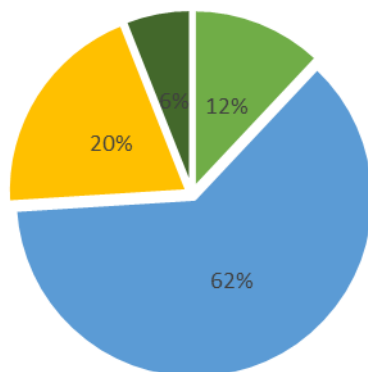


■ più che soddisfatto ■ soddisfatto ■ poco soddisfatto ■ per niente soddisfatto

QUESTIONARIO GRADO DI SODDISFAZIONE
SERVIZI RESIDENZIALI -ESITI



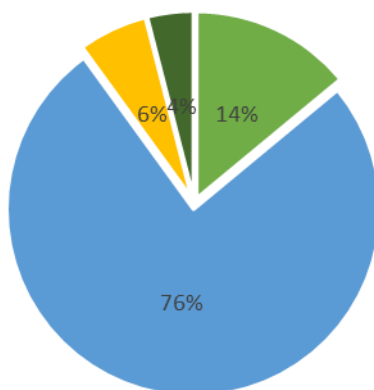
5. E' soddisfatto della presa incarico delle sue richieste al personale? RSA



■ più che soddisfatto ■ soddisfatto ■ poco soddisfatto ■ per niente soddisfatto

COME VALUTA I SEGUENTI SERVIZI OFFERTI DALLA STRUTTURA

6. Servizio amministrativo. RSA



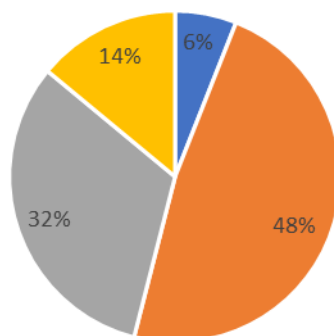
■ più che soddisfatto ■ soddisfatto ■ poco soddisfatto ■ per niente soddisfatto

QUESTIONARIO GRADO DI SODDISFAZIONE SERVIZI RESIDENZIALI -ESITI



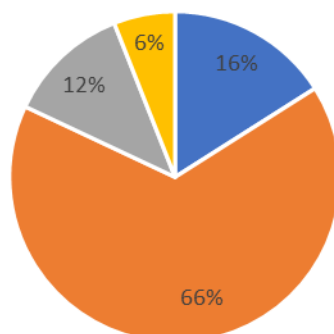
7. Servizio lavanderia/guardaroba. RSA

■ più che soddisfatto ■ soddisfatto ■ poco soddisfatto ■ per niente soddisfatto



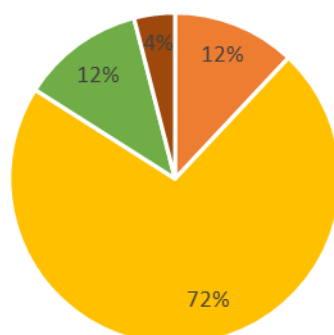
8. Servizio parrucchiera. RSA

■ più che soddisfatto ■ soddisfatto ■ poco soddisfatto ■ per niente soddisfatto



9. Servizio di pulizia. RSA

■ più che soddisfatto ■ soddisfatto ■ poco soddisfatto ■ per niente soddisfatto



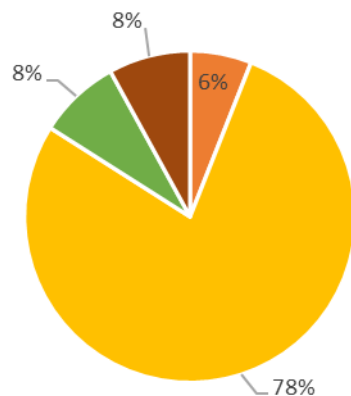
QUESTIONARIO GRADO DI SODDISFAZIONE

SERVIZI RESIDENZIALI -ESITI



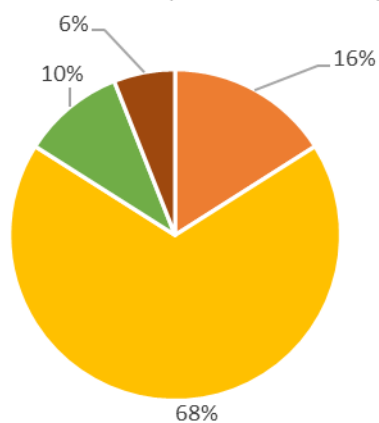
10. Servizio mensa. RSA

■ più che soddisfatto ■ soddisfatto ■ poco soddisfatto ■ per niente soddisfatto



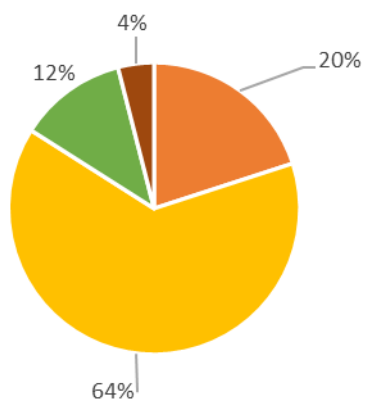
11. Servizio educativo. RSA

■ più che soddisfatto ■ soddisfatto ■ poco soddisfatto ■ per niente soddisfatto



12. E' soddisfatto in generale del servizio offerto per il suo familiare? RSA

■ più che soddisfatto ■ soddisfatto ■ poco soddisfatto ■ per niente soddisfatto



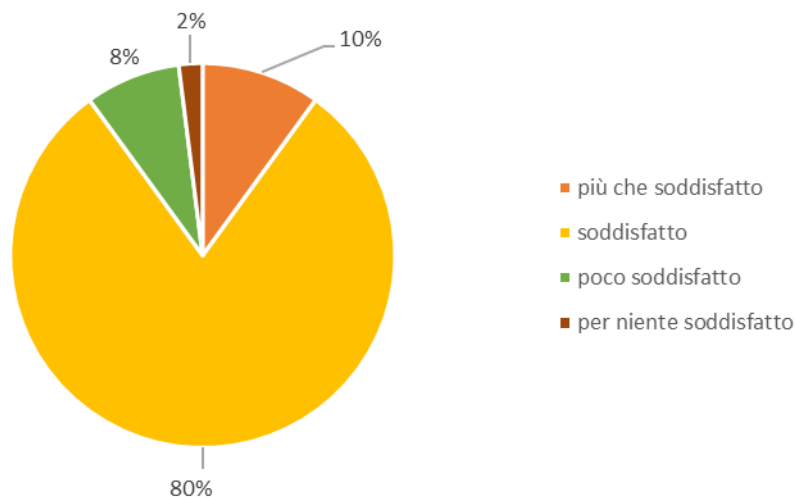
QUESTIONARIO GRADO DI SODDISFAZIONE

SERVIZI RESIDENZIALI -ESITI

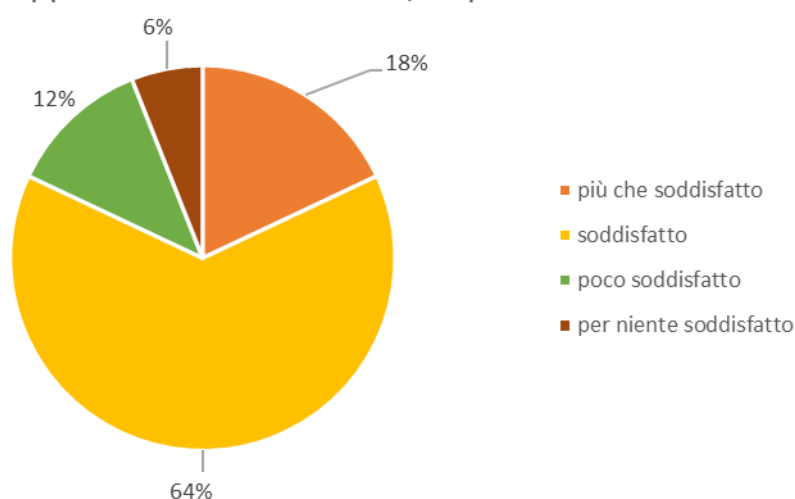


COME VALUTA I SEGUENTI ASPETTI RELAZIONALI ALL'INTERNO DELLA STRUTTURA

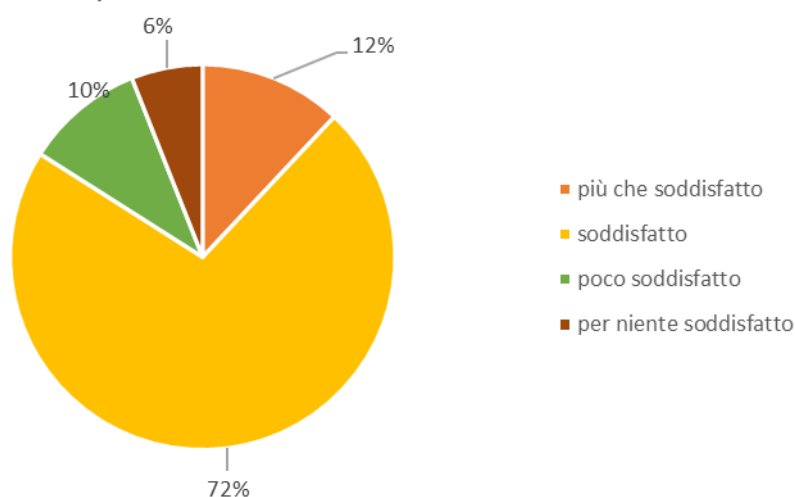
13. Tutela riservatezza. RSA



14. Rapporto con i coordinatori/responsabili. RSA



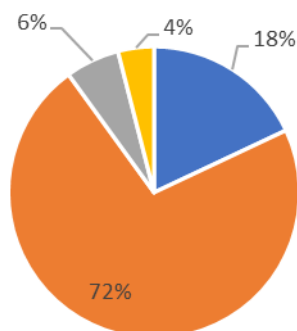
15. Partecipazione al PAI. RSA



CONTATTO CON IL PROPRIO FAMILIARE

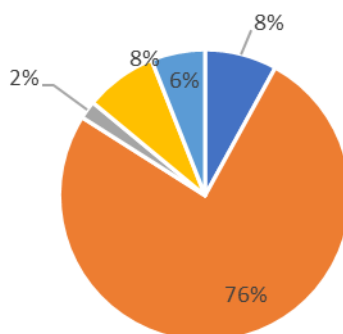
16. E' soddisfatto della modalità con cui avviene l'incontro in presenza con i suoi cari? RSA

■ più che soddisfatto ■ soddisfatto ■ poco soddisfatto ■ per niente soddisfatto ■



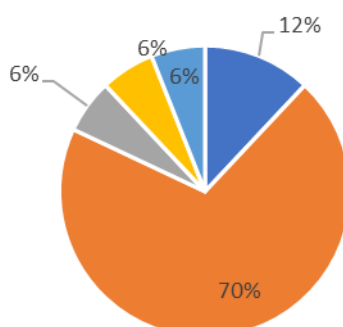
17. E' soddisfatto della modalità con cui avviene l'incontro in videochiamata con i suoi cari? RSA

■ più che soddisfatto ■ soddisfatto ■ poco soddisfatto ■ per niente soddisfatto ■ vuote

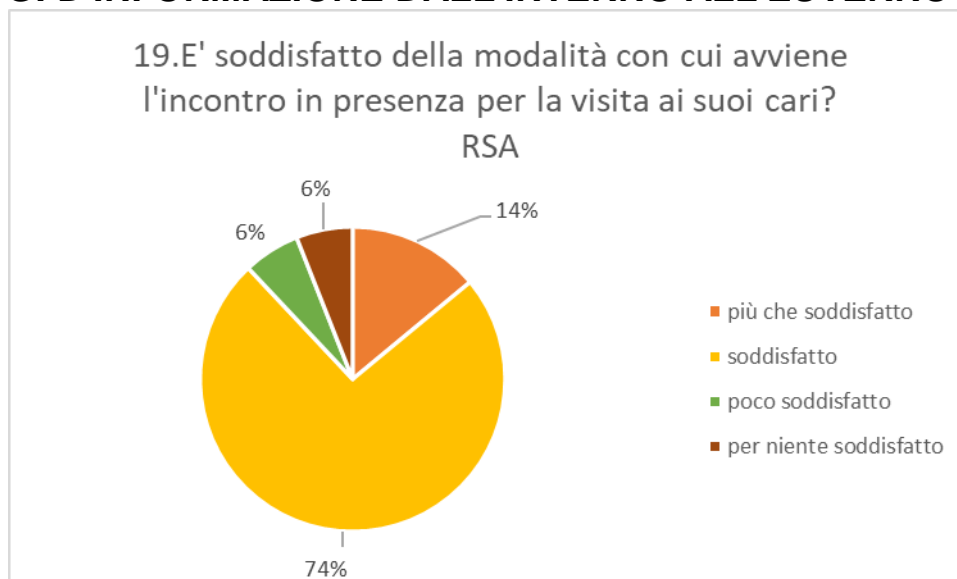


18. E' soddisfatto della modalità di prenotazione degli incontri? RSA

■ più che soddisfatto ■ soddisfatto ■ poco soddisfatto ■ per niente soddisfatto ■ vuote



PASSAGGI D'INFORMAZIONE DALL'INTERNO ALL'ESTERNO



3 CONSIDERAZIONI

Nonostante i grandi cambiamenti e le tante preoccupazioni/incertezze degli ultimi anni 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 46% di insoddisfazione del servizio, la direzione valuterà di attivare azioni mirate al controllo del fornitore.

Per il servizio mensa (78%+8% soddisfazione) si segnala invece che è stata da attivata dall'inizio 2022 una collaborazione con la dietista del fornitore per la revisione del menu pasti della struttura al fine di migliorare la qualità del servizio, ciò ha dato gli esiti sperati, visto anche il grado di soddisfazione.