

# QUESTIONARIO SUL GRADO DI SODDISFAZIONE

*Servizi Residenziali*



FONDAZIONE  
**CASA SERENA**  
ONLUS

**Anno di riferimento:  
2023**

**Udo: Cure Intermedie**

*Esiti*

# QUESTIONARIO GRADO DI SODDISFAZIONE

SERVIZI RESIDENZIALI -ESITI



## **MATRICE DELLE REVISIONI**

REV.	DATA	DESCRIZIONE DELLA MODIFICA
0	12/09/2023	Emissione documento

## **SOMMARIO**

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

# QUESTIONARIO GRADO DI SODDISFAZIONE

SERVIZI RESIDENZIALI -ESITI



## 1 PREMESSA

Nel mese di luglio 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 2023

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

I dati sono stati elaborati nel mese di settembre. L'elaborazione ha portato alla predisposizione di grafici al fine di rappresentare meglio gli esiti.

Sono stati inviati n. 200 mail, e sono stati raccolti alla data odierna n. 74 questionari con una percentuale pari al 37% su tutte le Unità di offerta residenziali della fondazione Casa Serena. Per quanto riguarda Unità d'offerta **Cure Intermedie** sono stati restituiti 3 questionari di cui sono riepilogati di seguito gli esiti.

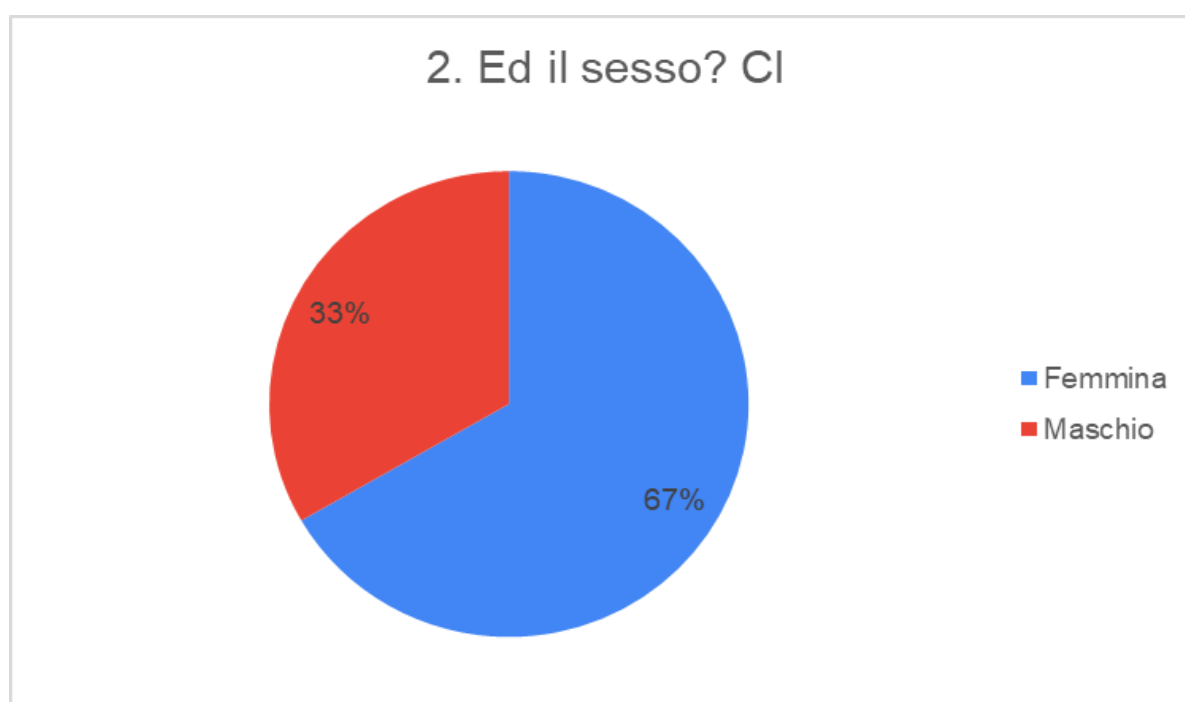
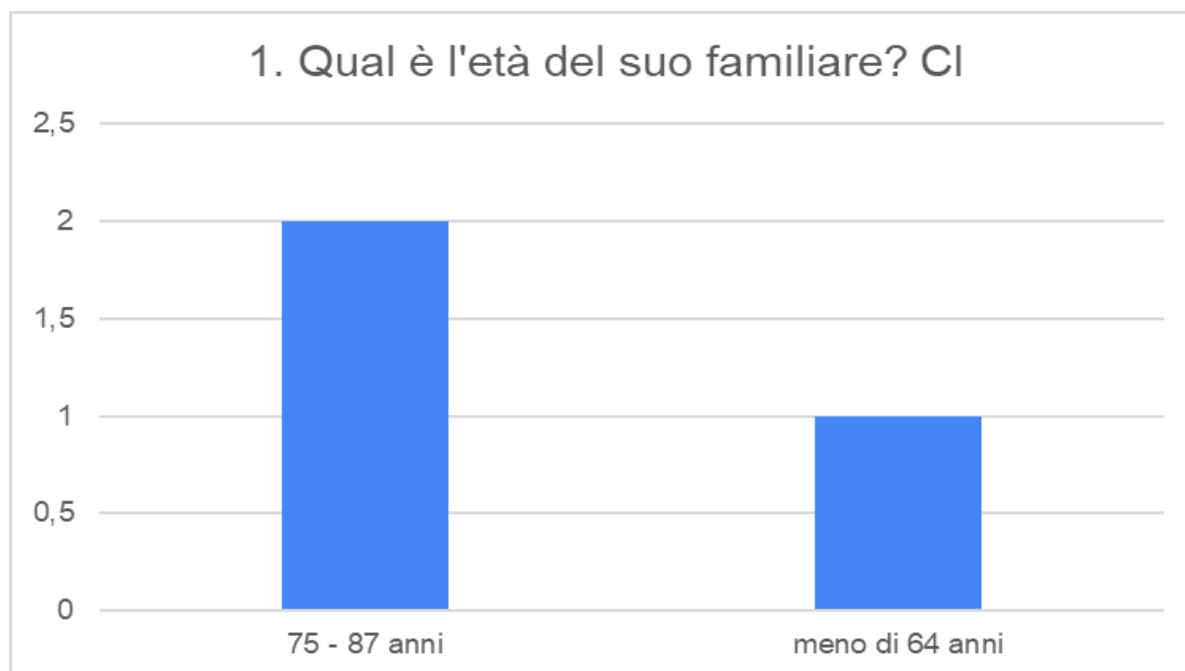
## QUESTIONARIO GRADO DI SODDISFAZIONE

SERVIZI RESIDENZIALI -ESITI



### 2 ESITI

#### INFORMAZIONI GENERALI

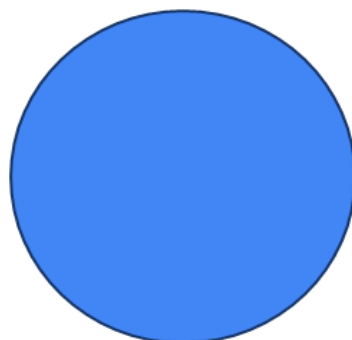


## QUESTIONARIO GRADO DI SODDISFAZIONE

SERVIZI RESIDENZIALI -ESITI

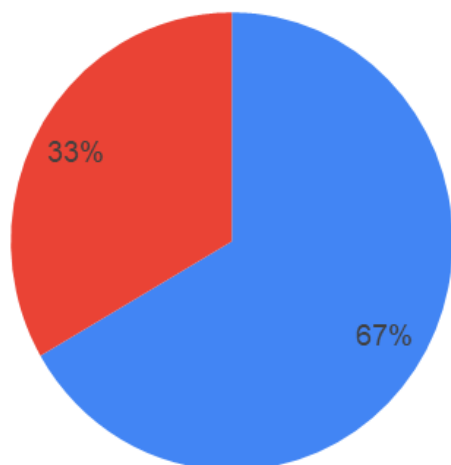


3. A quale unità d'offerta appartiene il suo familiare? CI



■ 1  
Soddisfatto

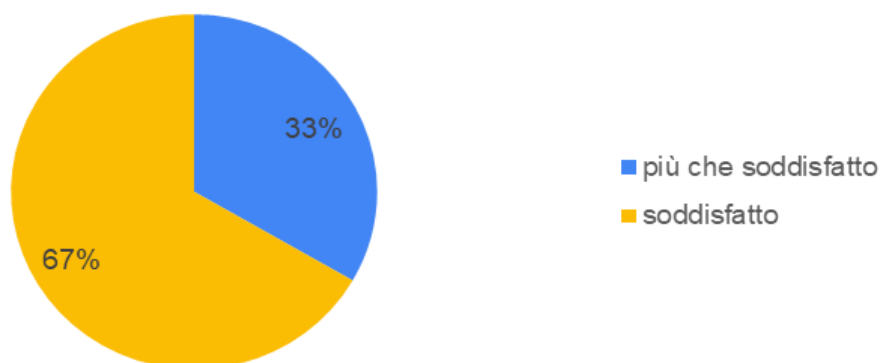
4. A quale piano risiede? CDI



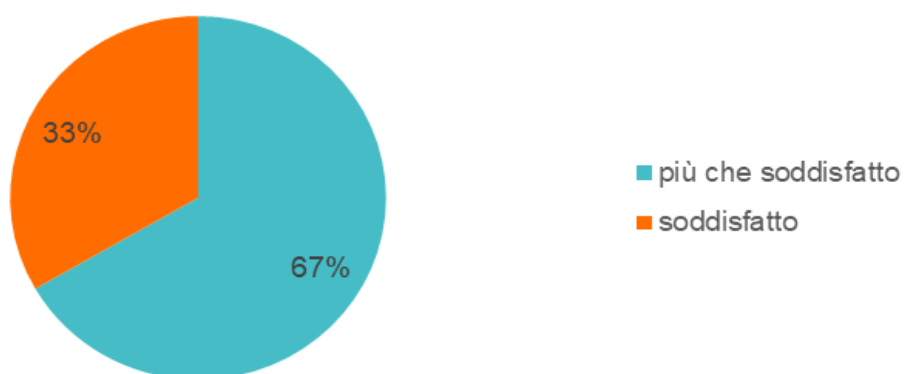
■ Primo Piano - Cure Intermedie  
■ Secondo Piano Sud

## **SOGGIORNO IN STRUTTURA**

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



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

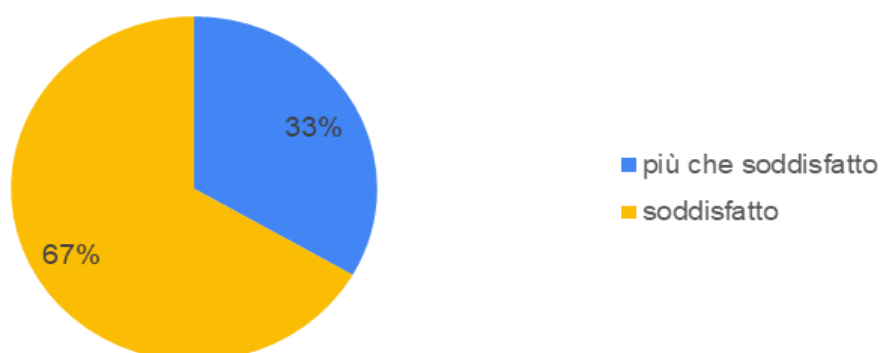


## QUESTIONARIO GRADO DI SODDISFAZIONE

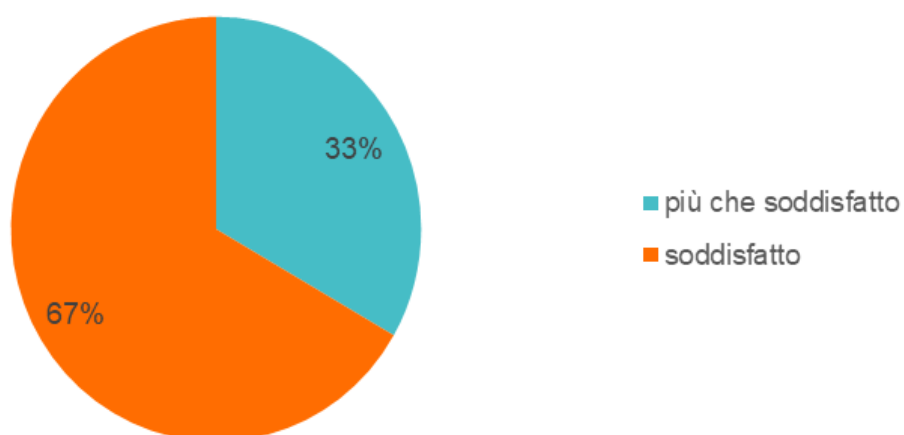
SERVIZI RESIDENZIALI -ESITI



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



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

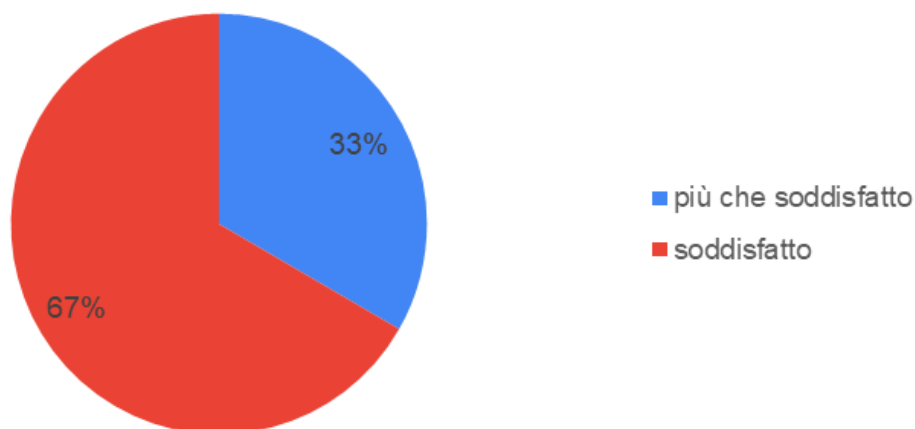


## QUESTIONARIO GRADO DI SODDISFAZIONE

SERVIZI RESIDENZIALI -ESITI

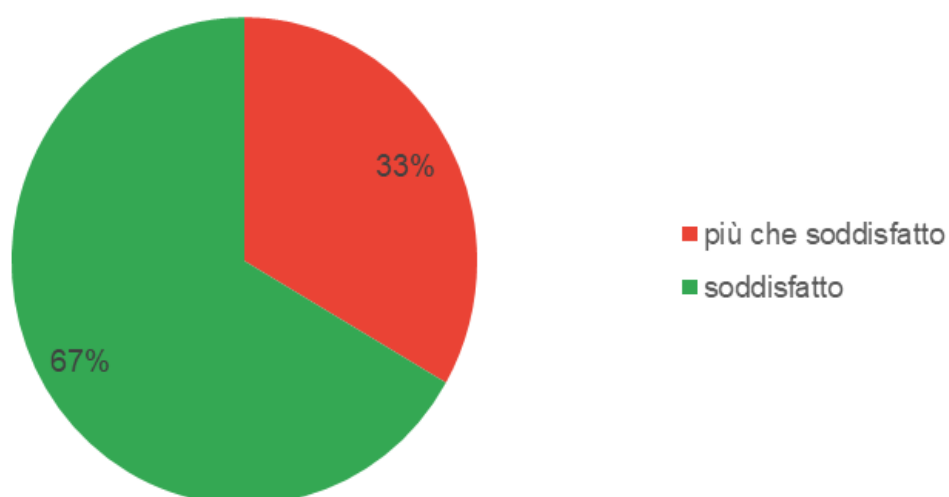


5. È soddisfatto della presa incarico delle sue richieste al personale? CI



### COME VALUTA I SEGUENTI SERVIZI OFFERTI DALLA STRUTTURA

6. Servizio amministrativo. CI



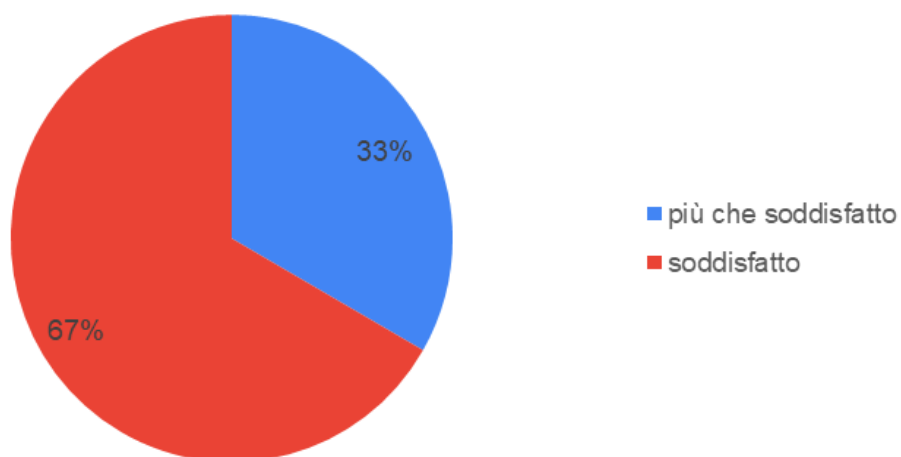


## QUESTIONARIO GRADO DI SODDISFAZIONE

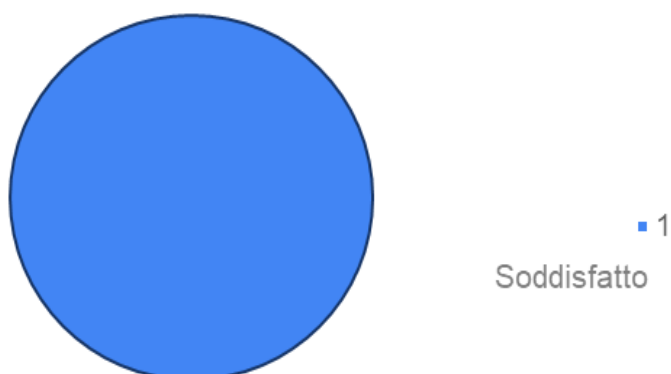
SERVIZI RESIDENZIALI -ESITI



### 7. Servizio lavanderia/guardaroba. CI



### 8. Servizio parrucchiera. CI

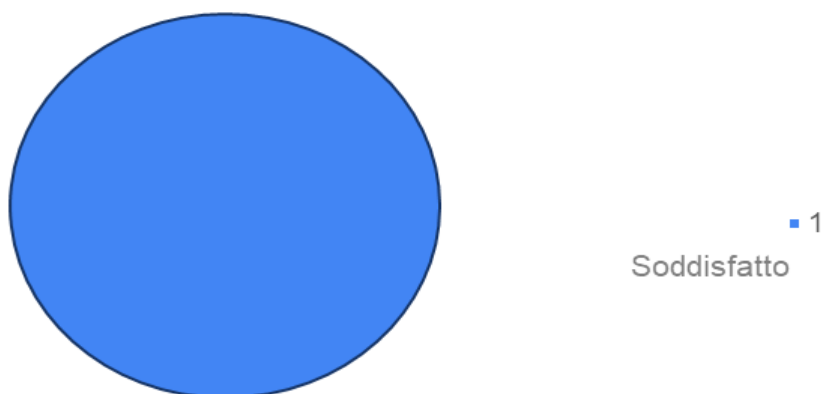


## QUESTIONARIO GRADO DI SODDISFAZIONE

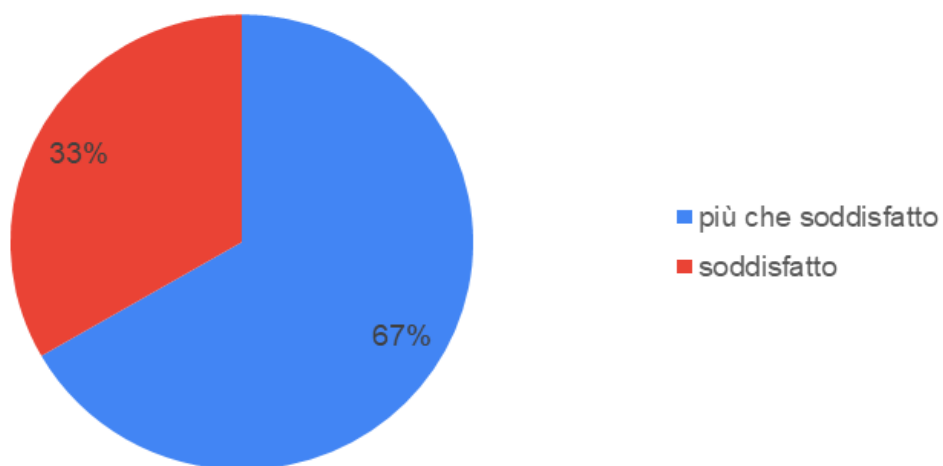
SERVIZI RESIDENZIALI -ESITI



### 9. Servizio di pulizia. CI



### 10. Servizio mensa. CI

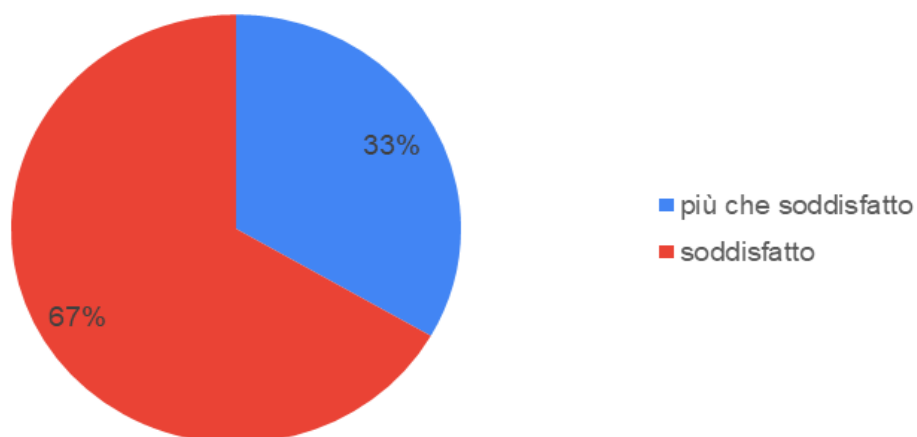


## QUESTIONARIO GRADO DI SODDISFAZIONE

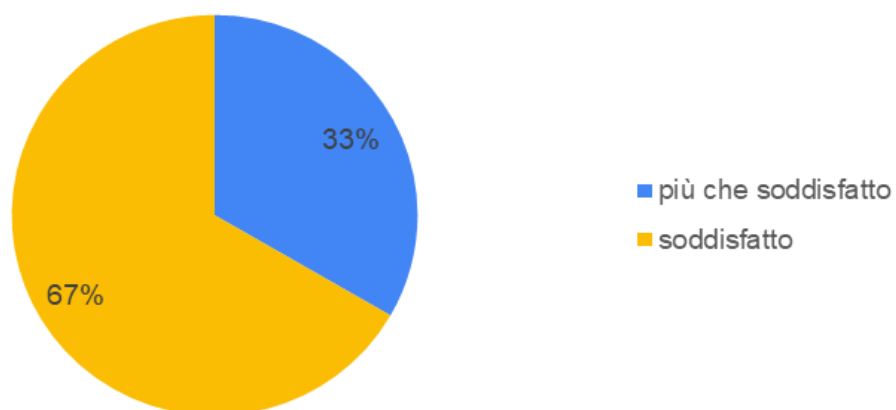
SERVIZI RESIDENZIALI -ESITI



### 11. Servizio educativo. CI



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



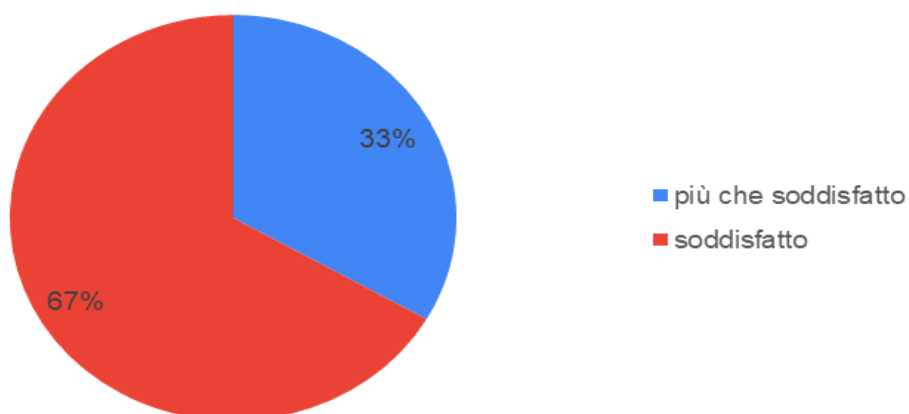
## QUESTIONARIO GRADO DI SODDISFAZIONE

SERVIZI RESIDENZIALI -ESITI

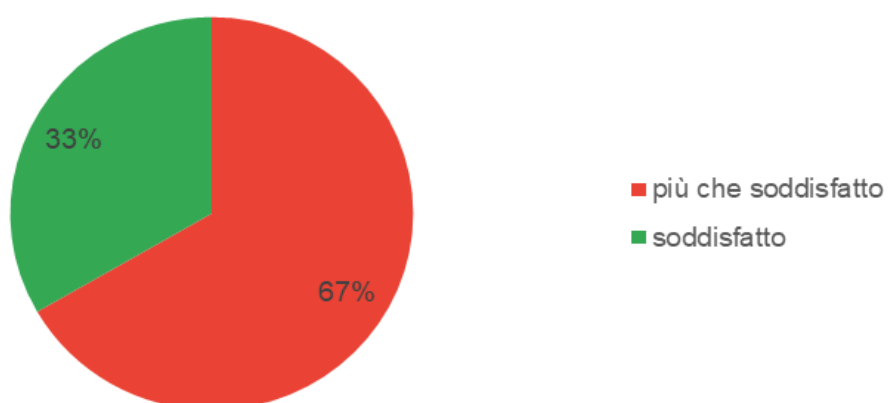


### COME VALUTA I SEGUENTI ASPETTI RELAZIONALI ALL'INTERNO DELLA STRUTTURA

#### 13. Tutela riservatezza. CI



#### 14. Rapporto con i coordinatori/responsabili. CI

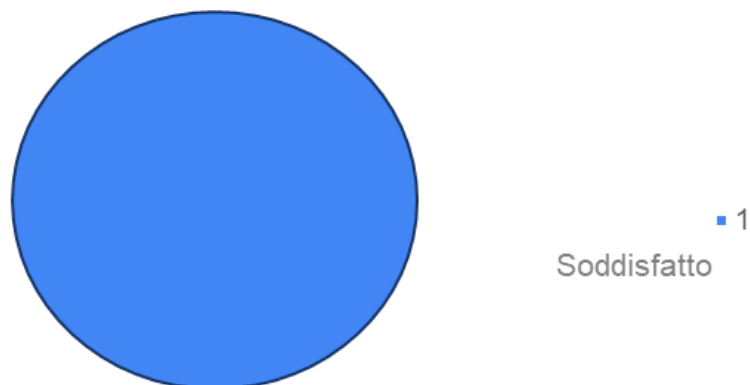


## QUESTIONARIO GRADO DI SODDISFAZIONE

SERVIZI RESIDENZIALI -ESITI

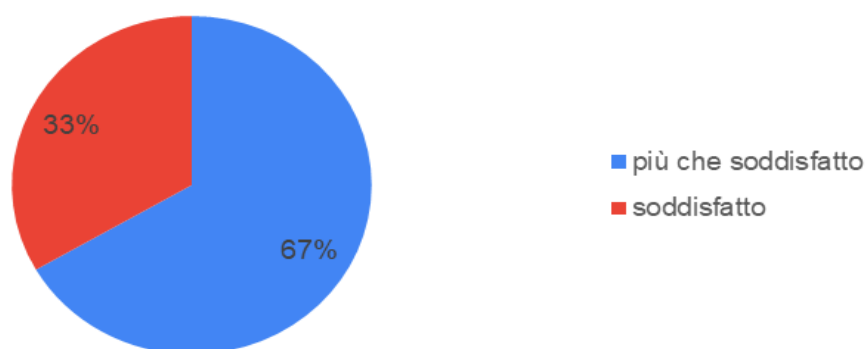


### 15. Partecipazione al PAI. CI



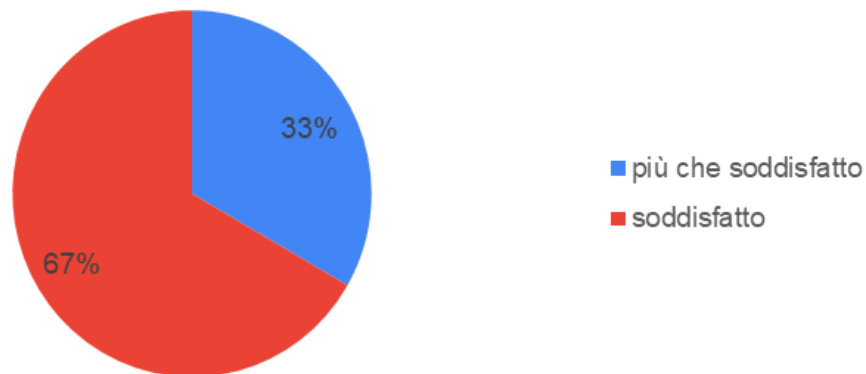
## CONTATTO CON IL PROPRIO FAMILIARE

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



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

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



### **18. Altre osservazioni e/o suggerimenti**

*Non sono pervenute osservazioni e/o suggerimenti.*

- 1. Grazie a tutto il personale, mia sorella è stata accolta nel miglior dei modi. Un ringraziamento particolare alla Caposala e a tutte le infermiere che hanno contribuito a rendere il soggiorno di Paola molto gradevole. Buon lavoro!*

## **3 CONSIDERAZIONI**

Gli esiti della customer satisfaction mostrano un ampio grado di soddisfazione del servizio offerto dalla Struttura.