

QUESTIONARIO SUL GRADO DI SODDISFAZIONE

Servizi Residenziali



FONDAZIONE
CASA SERENA
ONLUS

**Anno di riferimento:
2023**

Udo: RSA Nucleo Alzheimer

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.

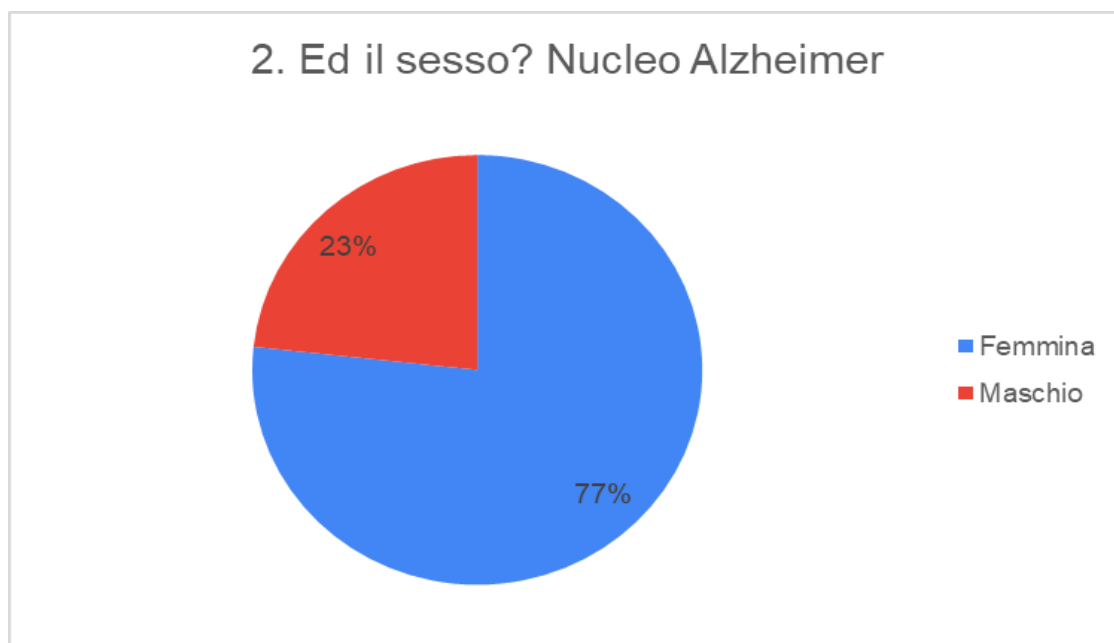
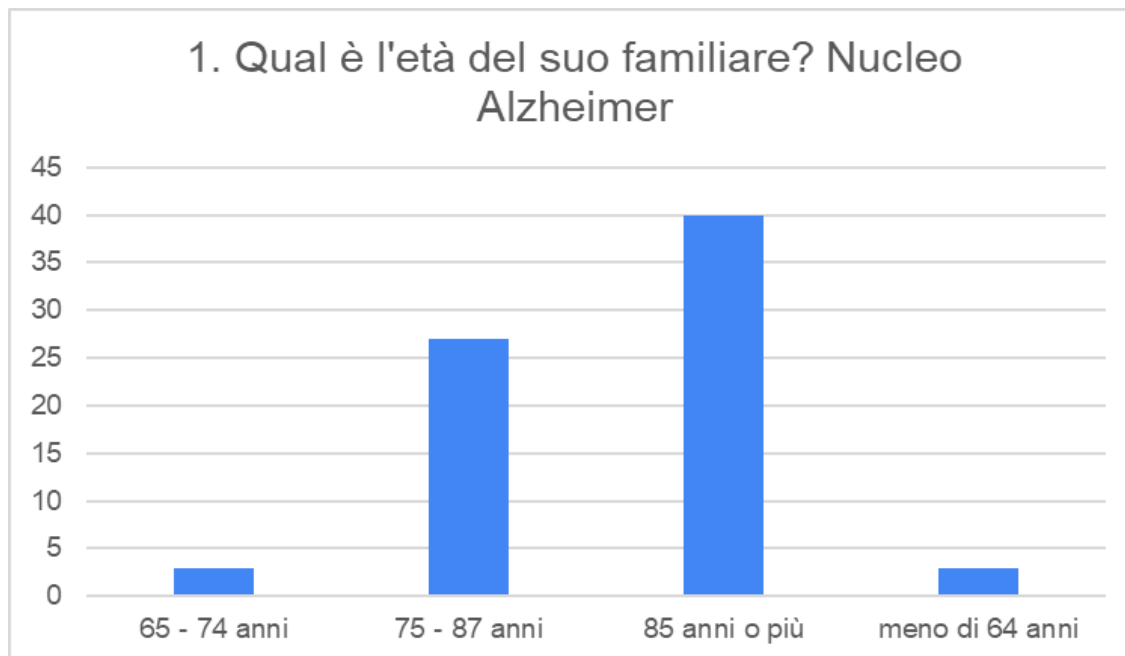
La comunicazione è avvenuta tramite mail, ed il questionario era accessibile cliccando sul link presente nel testo della mail.

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 **RSA Nucleo Alzheimer** sono stati restituiti 8 questionari di cui sono riepilogati di seguito gli esiti

2 ESITI

INFORMAZIONI GENERALI

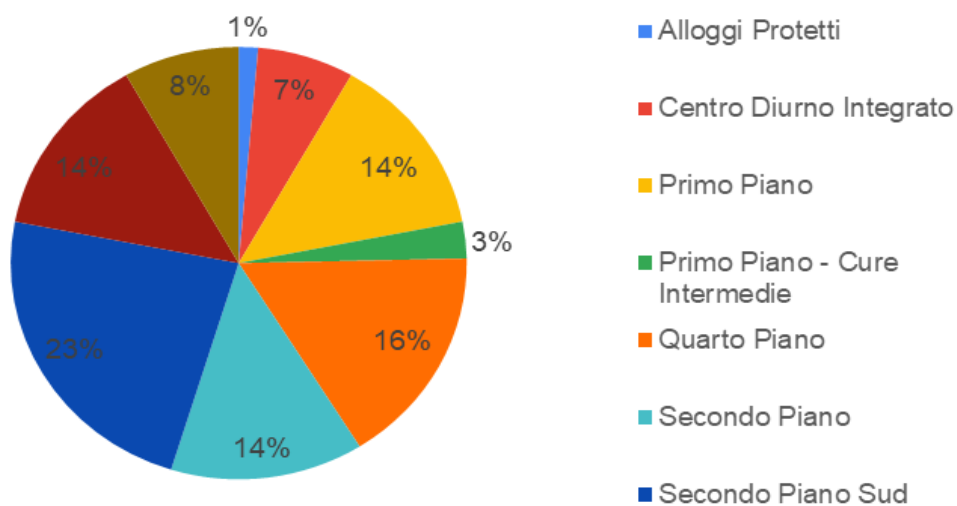


QUESTIONARIO GRADO DI SODDISFAZIONE

SERVIZI RESIDENZIALI -ESITI

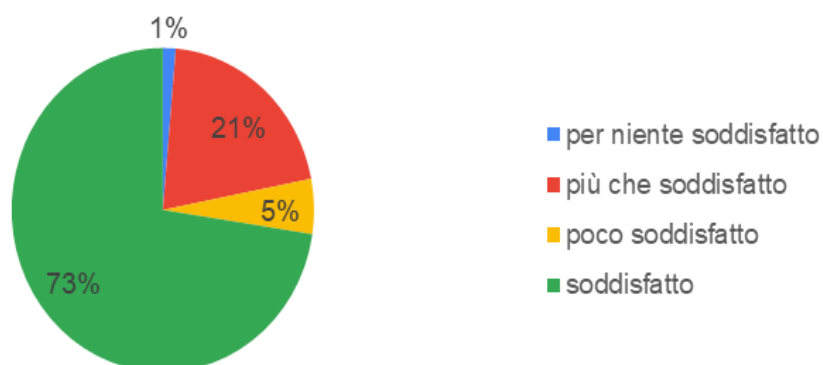


4. A quale piano risiede? Nucleo Alzheimer



SOGGIORNO IN STRUTTURA

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

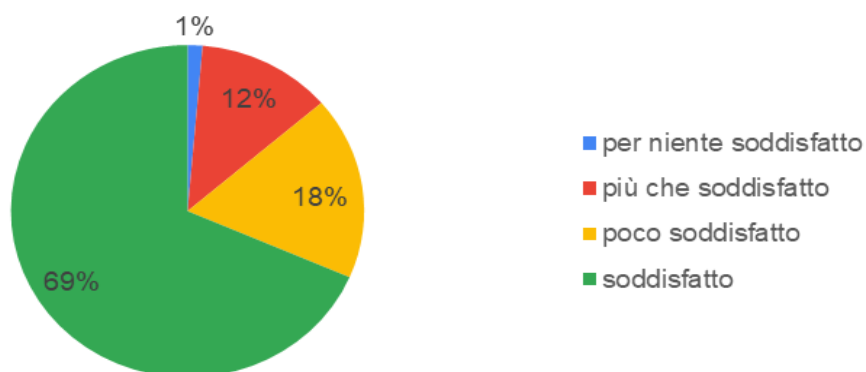


QUESTIONARIO GRADO DI SODDISFAZIONE

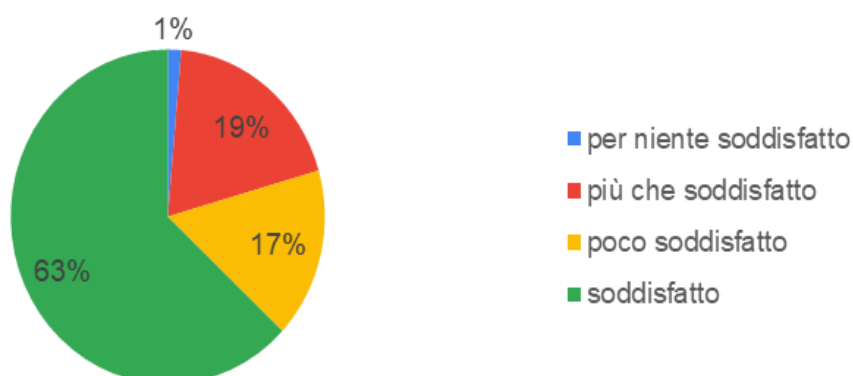
SERVIZI RESIDENZIALI -ESITI



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



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



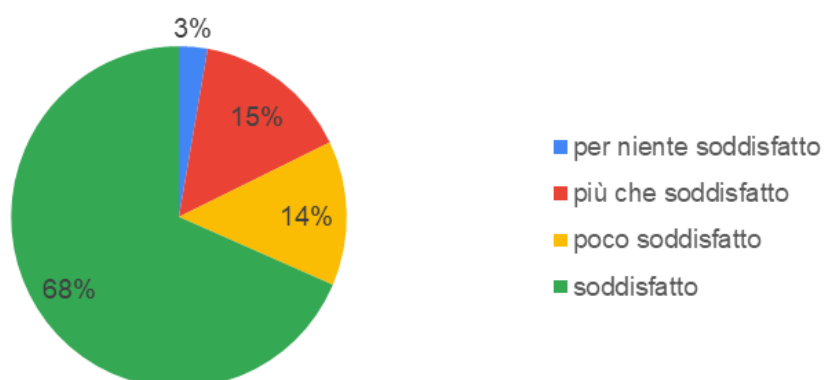
QUESTIONARIO GRADO DI SODDISFAZIONE

SERVIZI RESIDENZIALI -ESITI

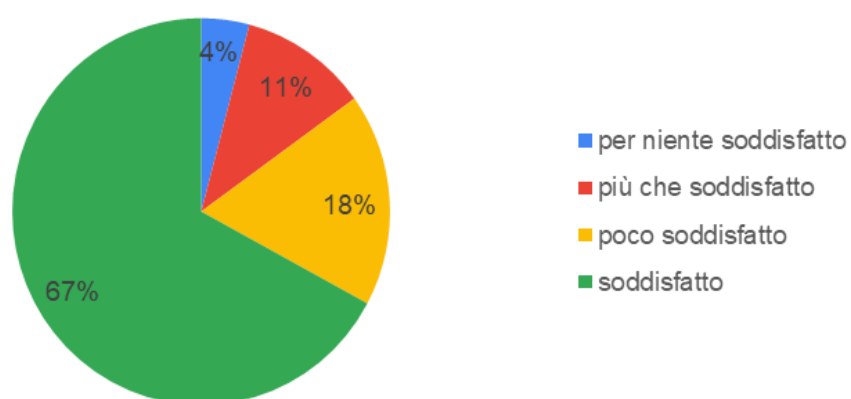


4. Si sente coinvolto dal personale (medici, infermieri) nelle cure del suo familiare?

Nucleo Alzheimer



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



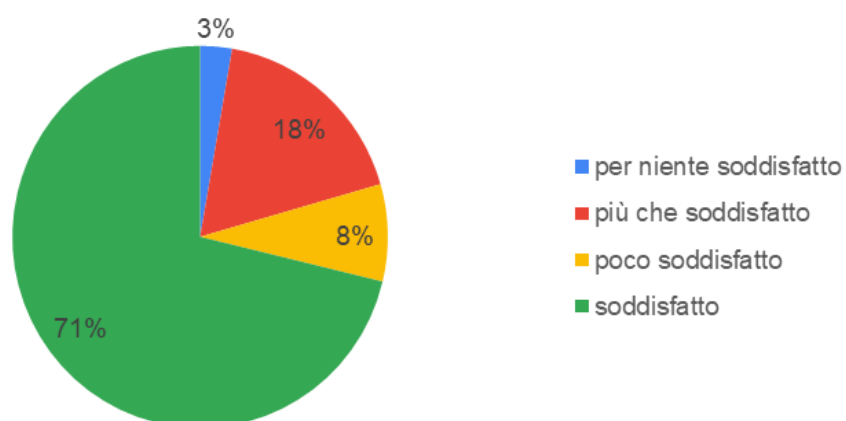
QUESTIONARIO GRADO DI SODDISFAZIONE

SERVIZI RESIDENZIALI -ESITI

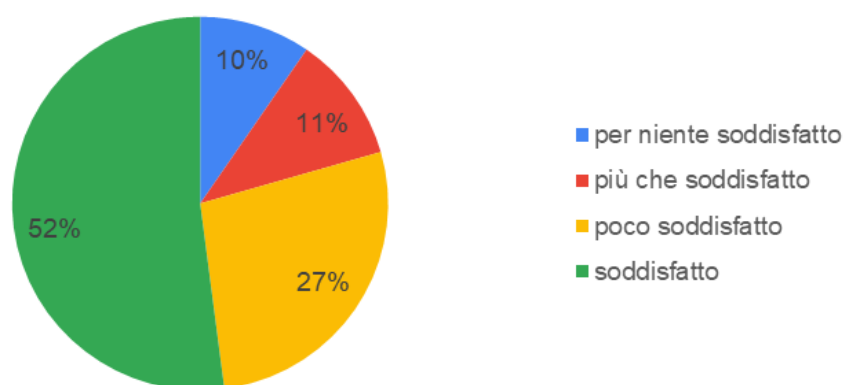


COME VALUTA I SEGUENTI SERVIZI OFFERTI DALLA STRUTTURA

6. Servizio amministrativo. Nucleo Alzheimer



7. Servizio lavanderia/guardaroba. Nucleo Alzheimer

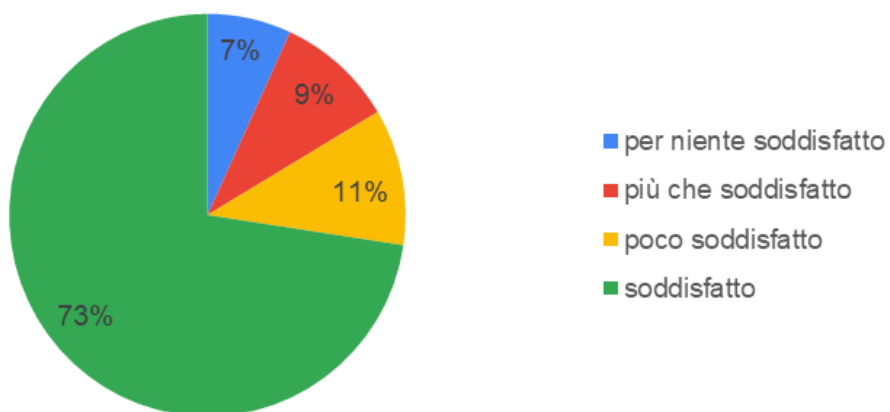


QUESTIONARIO GRADO DI SODDISFAZIONE

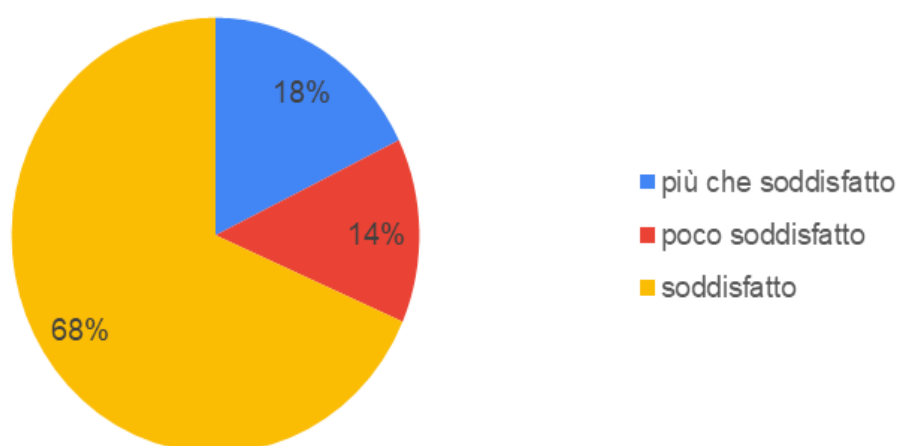
SERVIZI RESIDENZIALI -ESITI



8. Servizio parrucchiera. Nucleo Alzheimer



9. Servizio di pulizia. Nucleo Alzheimer

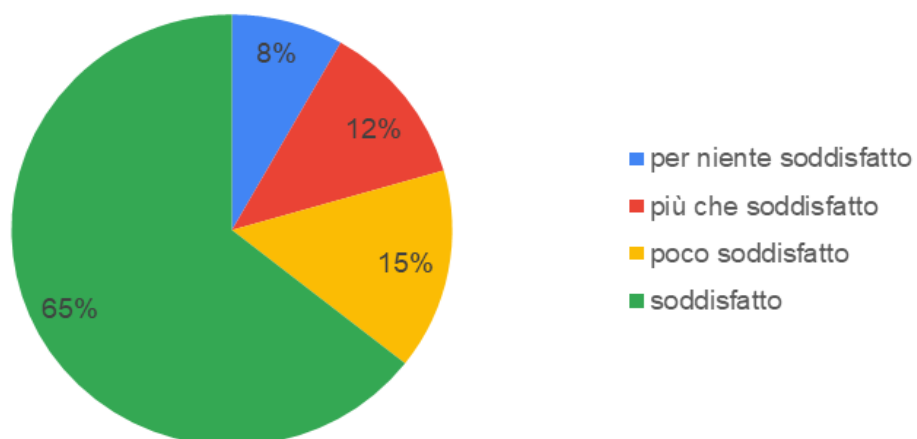


QUESTIONARIO GRADO DI SODDISFAZIONE

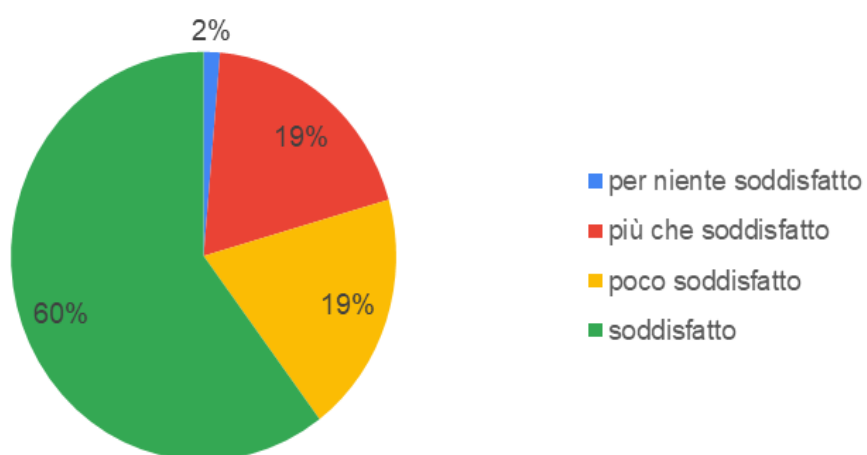
SERVIZI RESIDENZIALI -ESITI



10. Servizio mensa. Nucleo Alzheimer



11. Servizio educativo. Nucleo Alzheimer

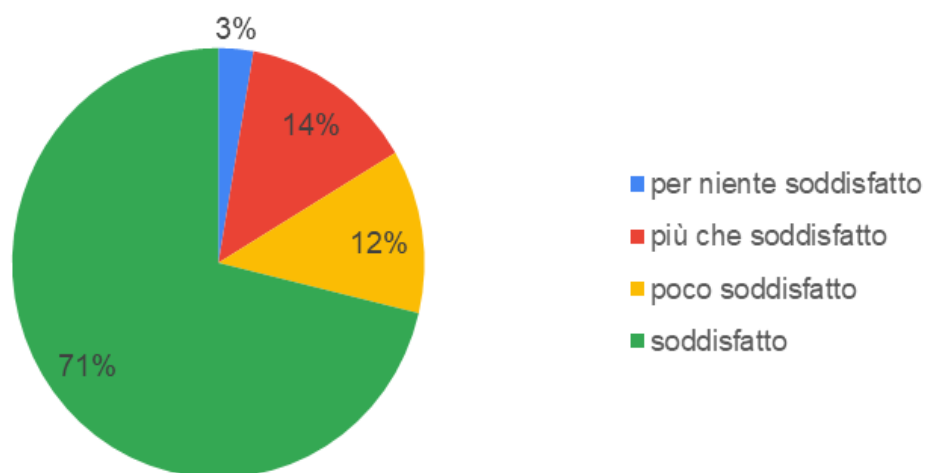


QUESTIONARIO GRADO DI SODDISFAZIONE

SERVIZI RESIDENZIALI -ESITI

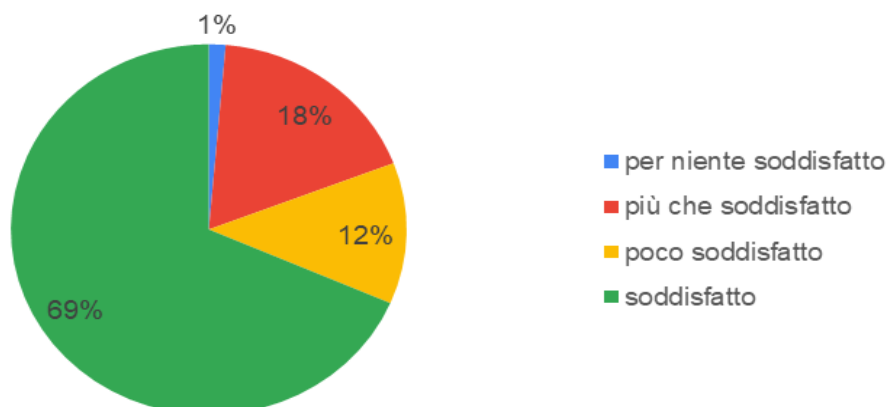


12. È soddisfatto in generale del servizio offerto per il suo familiare? Nucleo Alzheimer



COME VALUTA I SEGUENTI ASPETTI RELAZIONALI ALL'INTERNO DELLA STRUTTURA

13. Tutela riservatezza.
Nucleo Alzheimer

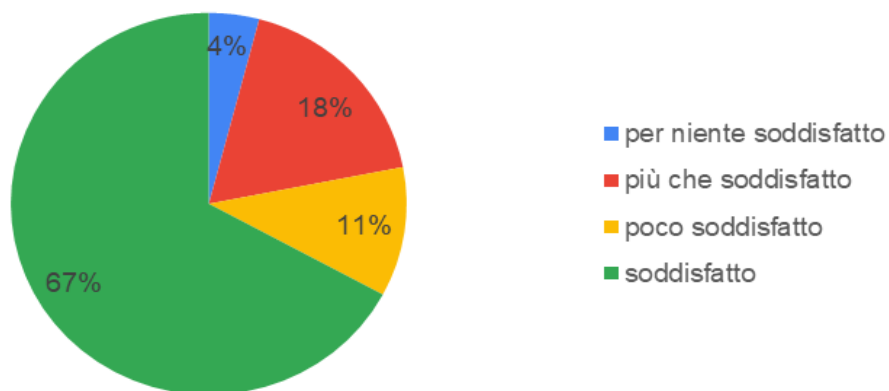


QUESTIONARIO GRADO DI SODDISFAZIONE

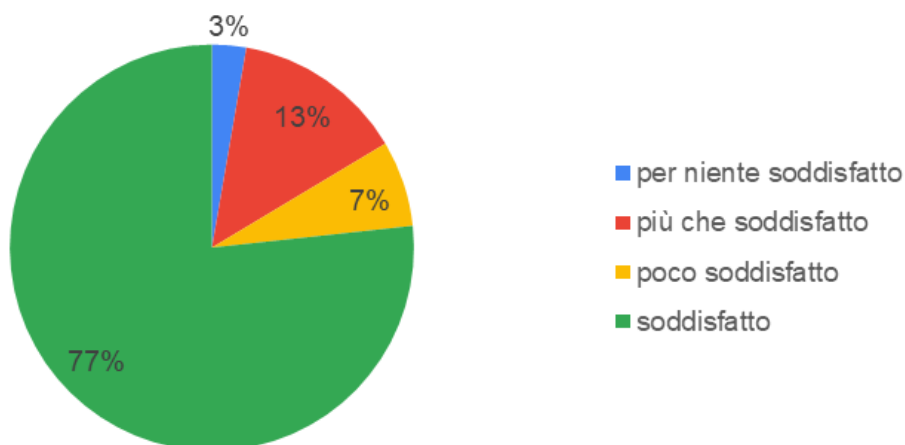
SERVIZI RESIDENZIALI -ESITI



14. Rapporto con i coordinatori/responsabili. Nucleo Alzheimer

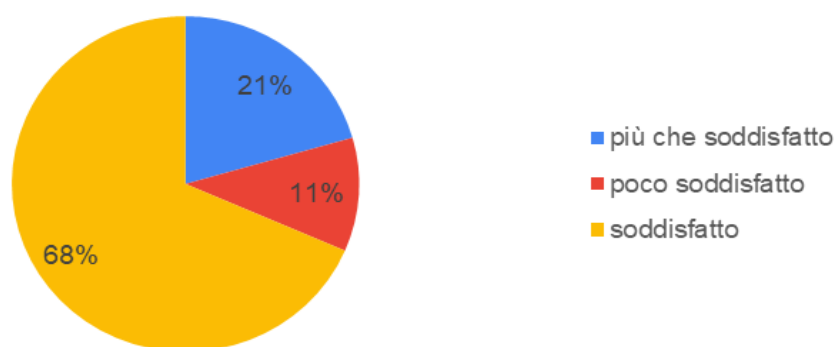


15. Partecipazione al PAI. Nucleo Alzheimer



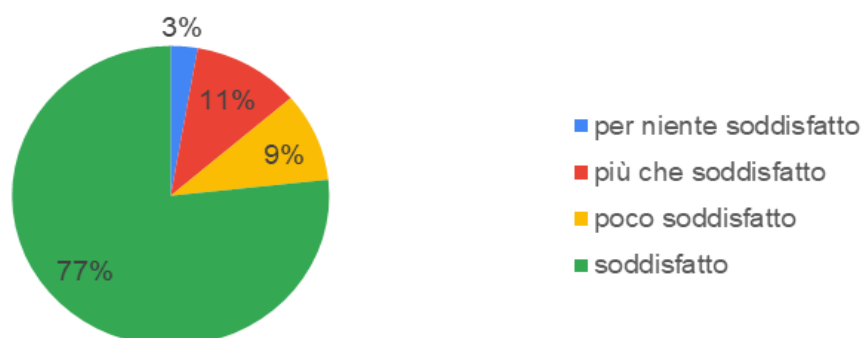
CONTATTO CON IL PROPRIO FAMILIARE

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



PASSAGGI D'INFORMAZIONE DALL'INTERNO ALL'ESTERNO

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



QUESTIONARIO GRADO DI SODDISFAZIONE

SERVIZI RESIDENZIALI -ESITI



18. Altre osservazioni e/o suggerimenti

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. *L'unica lamentela che ogni tanto la mamma e vestita male..ma capisco il personale
Buon pomeriggio, permettetemi un piccolo suggerimento per il servizio educativo. Sarebbe opportuno coinvolgere maggiormente i residenti allettati o che restano ai piani nelle varie attività che andrebbero aumentate.*
2. *Il personale del 3° sud sono troppo sovraccaricati di lavoro, visto la tipologia di assistenza così pressante di attenzione ai nostri cari, penso che sia fisicamente che psicologicamente sia contro produttiva per la loro persona. La risposta riguardo la ristorazione è impossibile dare, i residenti del 3° sud non sono in grado di comunicare. Spero tanto che il contratto con questa lavanderia sia al termine.*
3. *Possibilità di feedback anche con il personale infermieristico e relativo coordinatore, figure sconosciute.*

3 CONSIDERAZIONI

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