

Report questionario familiari

2023

La somministrazione del questionario di rilevazione della soddisfazione degli familiari degli ospiti è avvenuta a DICEMBRE 2023. La comunicazione è stata effettuata tramite l'ausilio del servizio di accoglienza all'ingresso della struttura e tramite avvisi affissi all'interno della Fondazione. Termine ultimo per la consegna è stato il 31.12.23.

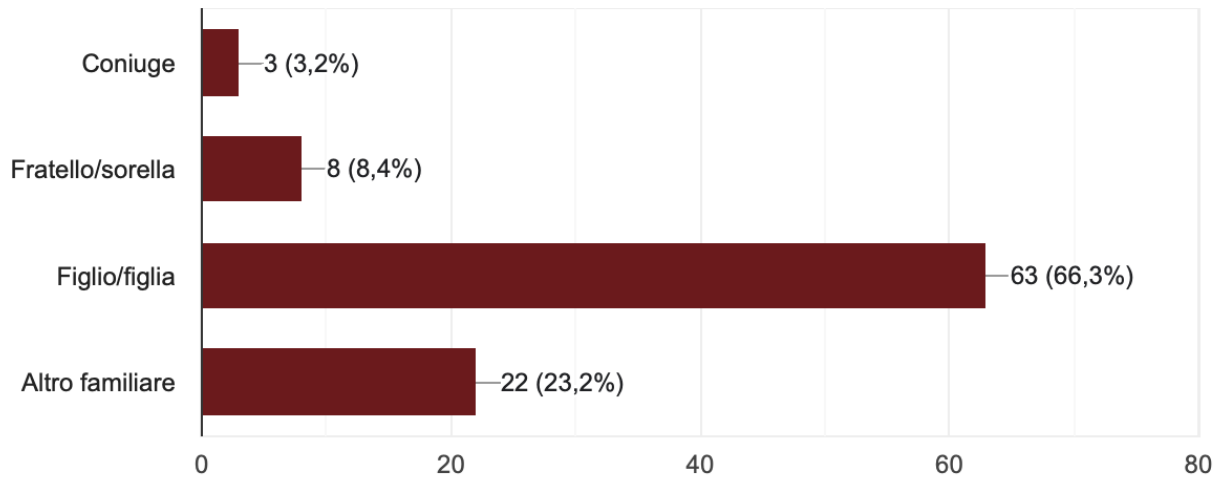
Sono pervenuti 97 questionari:

-82 tramite questionario inviato in forma digitale.

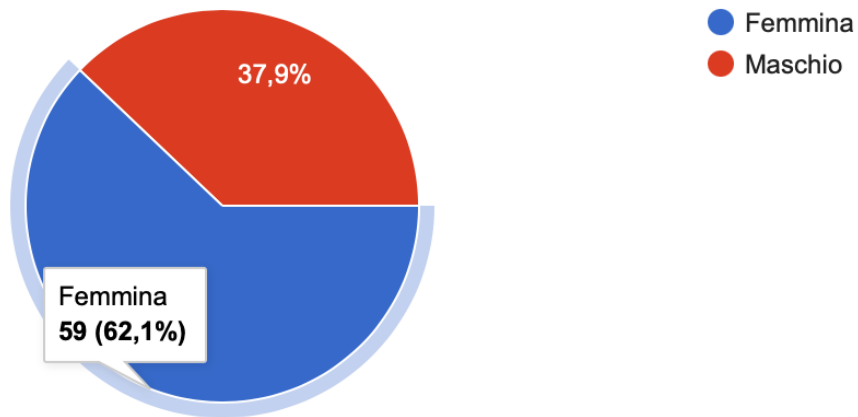
-15 tramite questionario cartaceo.

Il seguente report è stato elaborato dalla dott.ssa Tullia Fiorellino, psicologa e psicoterapeuta della struttura e dagli specializzandi in psicoterapia che hanno elaborato in forma anonima le risposte pervenute.

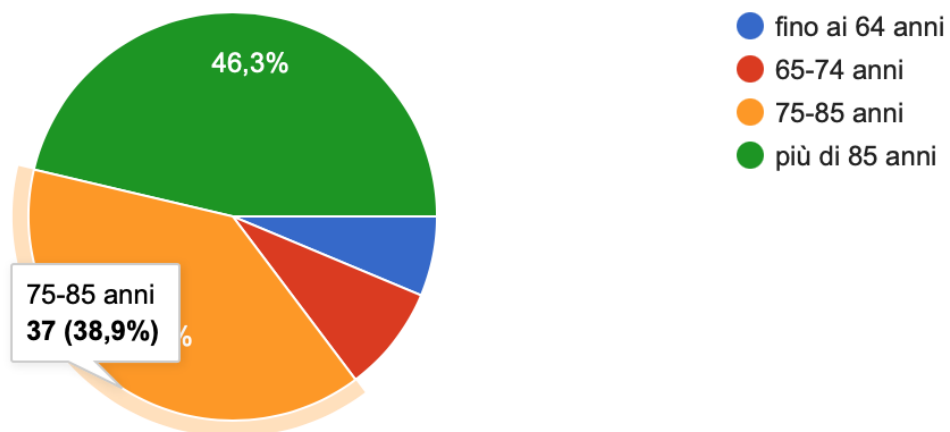
1. Inserisca i suoi dati anagrafici (NON DELL'OSPITE DELLA STRUTTURA)
95 RISPOSTE



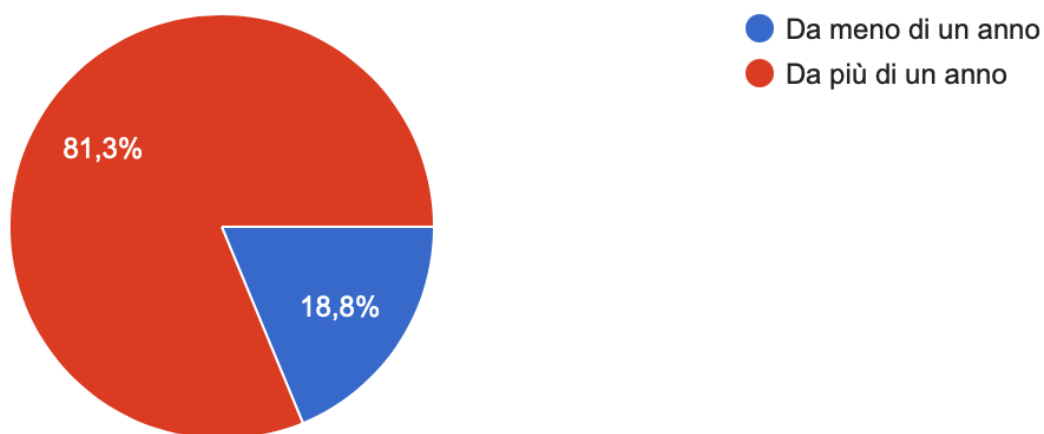
2. SESSO (95 RISPOSTE)



3. QUALE E' L'ETA' DEL SUO FAMILIARE OSPITE IN STRUTTURA? 95 RISPOSTE

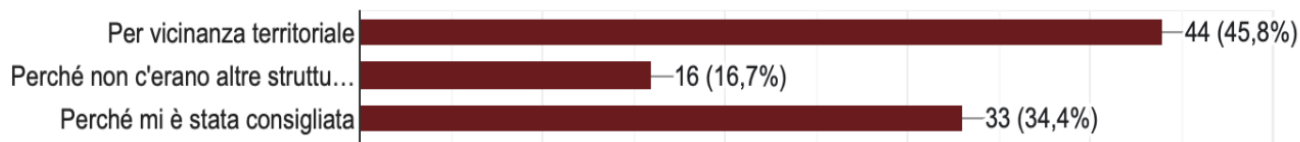


4. DA QUANTO IL SUO FAMILIARE RISIEDA IN STRUTTURA? 96 RISPOSTE



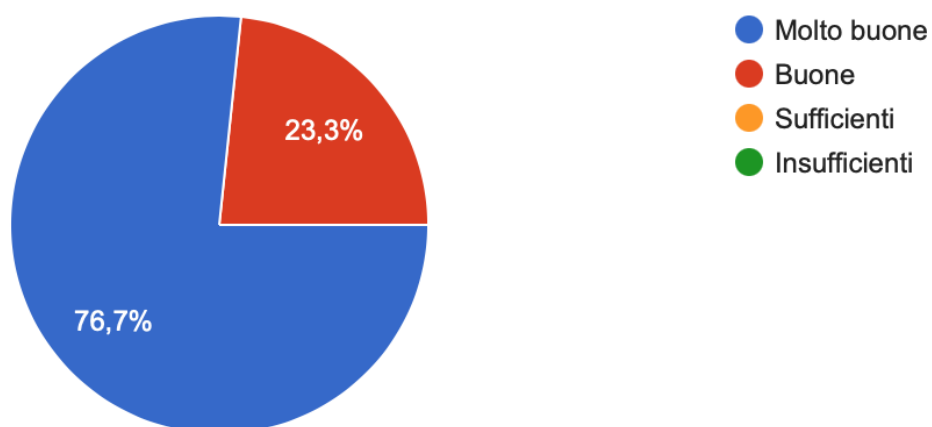
5. PERCHE' HA SCELTO QUESTA STRUTTURA?

96 RISPOSTE

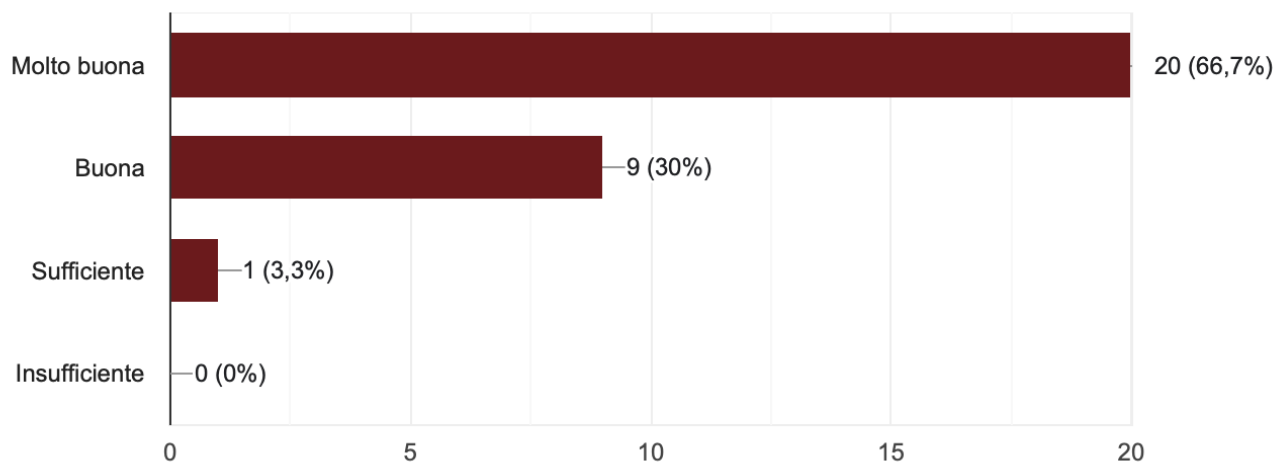


6. Le informazioni ricevute all'arrivo sono state?

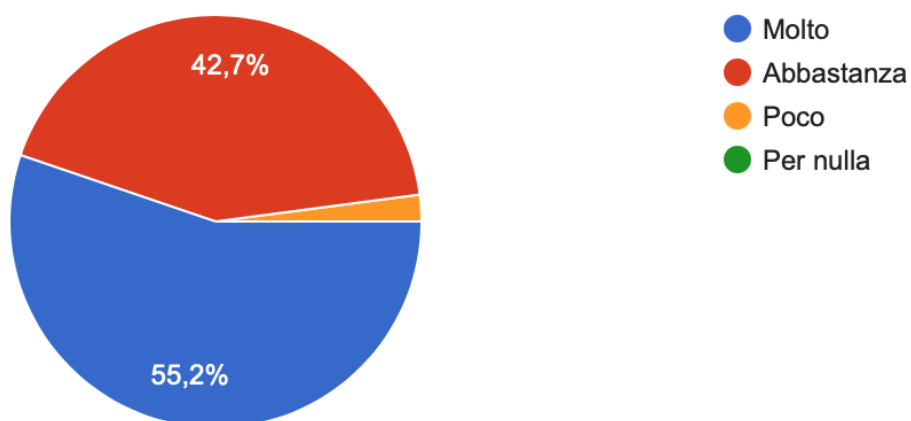
NON COMPILARE SE L'OSPITE RISIEDA IN STRUTTURA DA PIU' DI UN ANNO □ 30 RISPOSTE



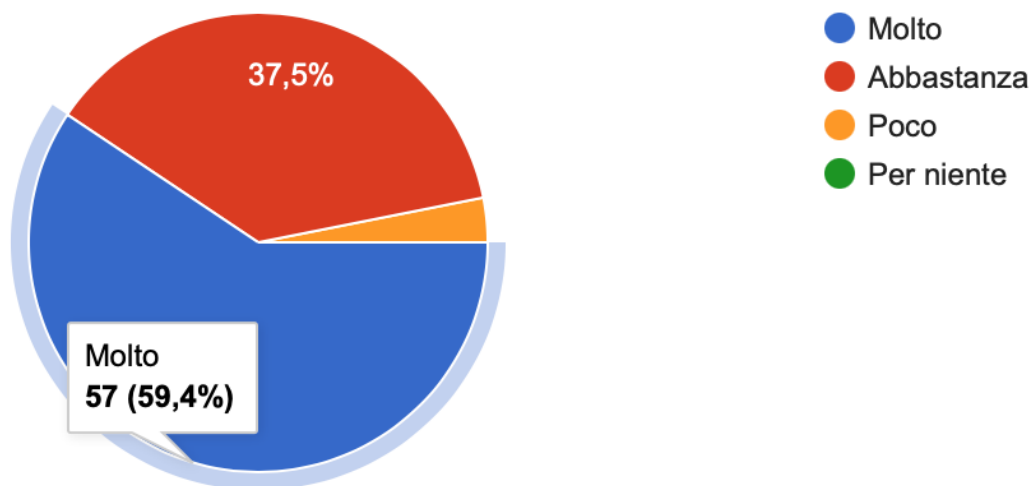
7. Si ritiene soddisfatto della gestione al momento dell'accoglienza in struttura?
NON COMPILARE SE L'OSPITE RISIEDA IN STRUTTURA DA PIU' DI UN ANNO □ 30
RISPOSTE



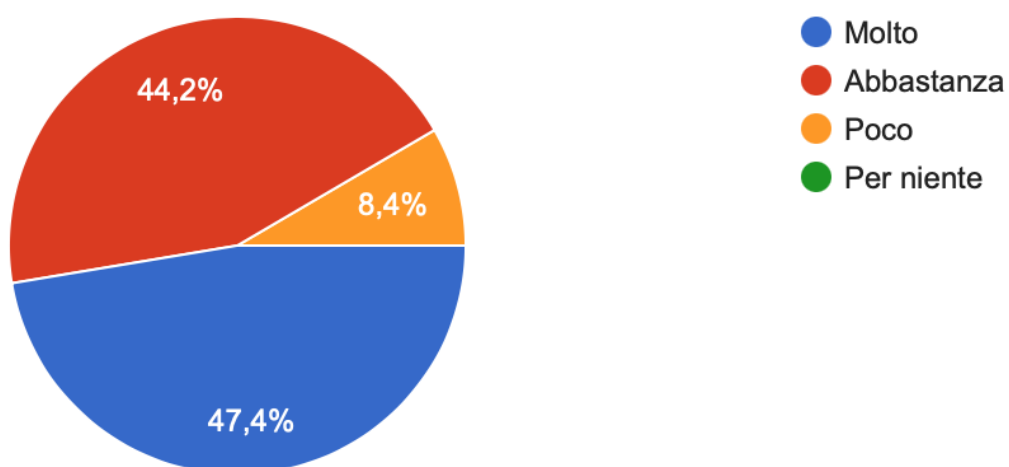
8. Si ritiene complessivamente soddisfatto circa il servizio offerto dalla Struttura?
96 RISPOSTE



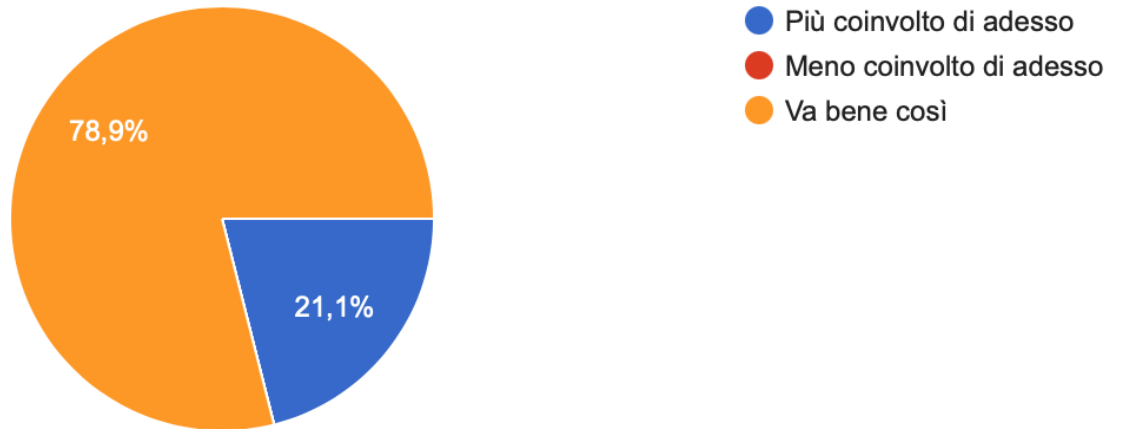
9. E' soddisfatto delle informazioni che riceve sulle condizioni del suo familiare dal personale medico/infermieristico? 96 RISPOSTE



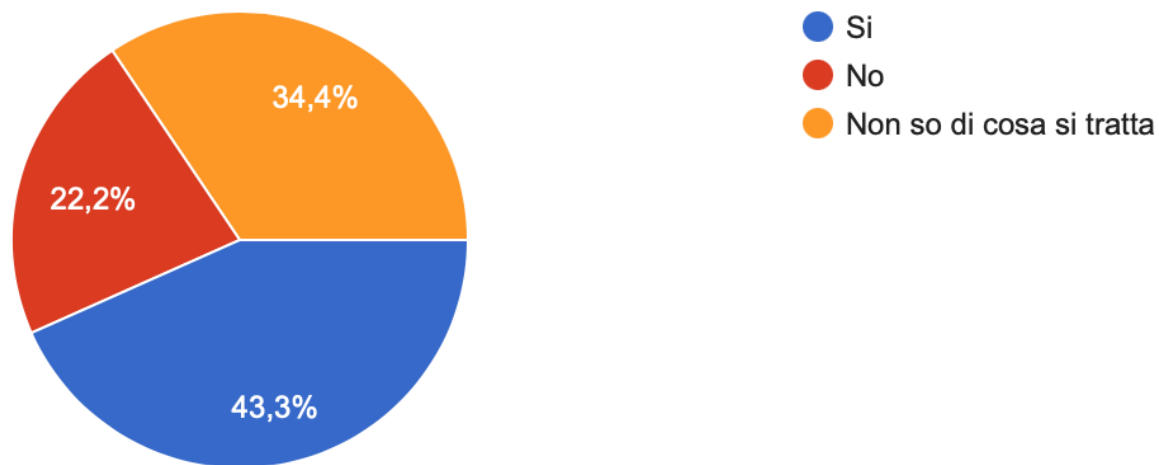
10. Si sente coinvolto dal personale medico/infermieristico nelle cure del suo familiare?
95 RISPOSTE



11. In generale desidererebbe essere:
95 RISPOSTE

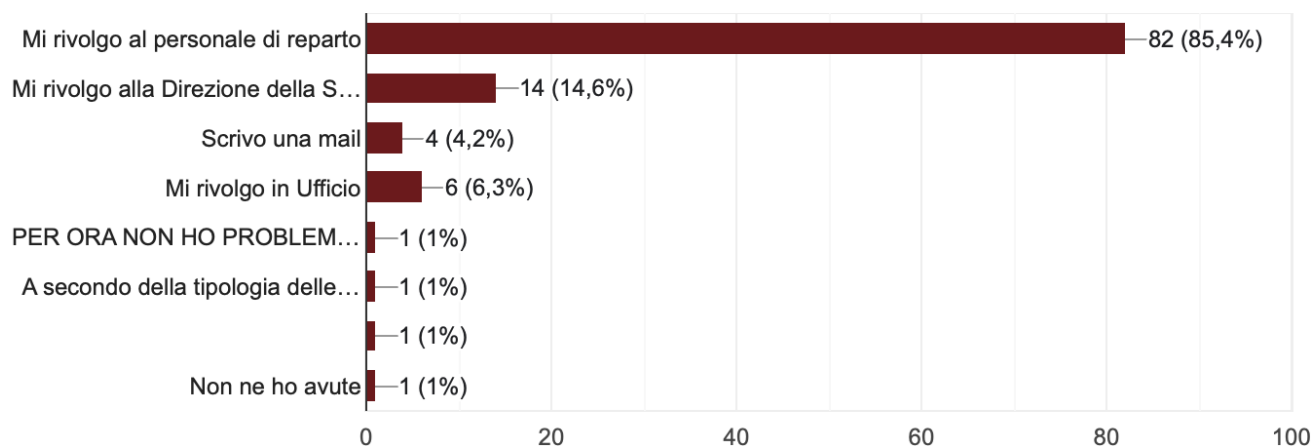


12. Sarebbe interessato a partecipare al Piano Assistenziale Individuale (PAI)?
90 RISPOSTE

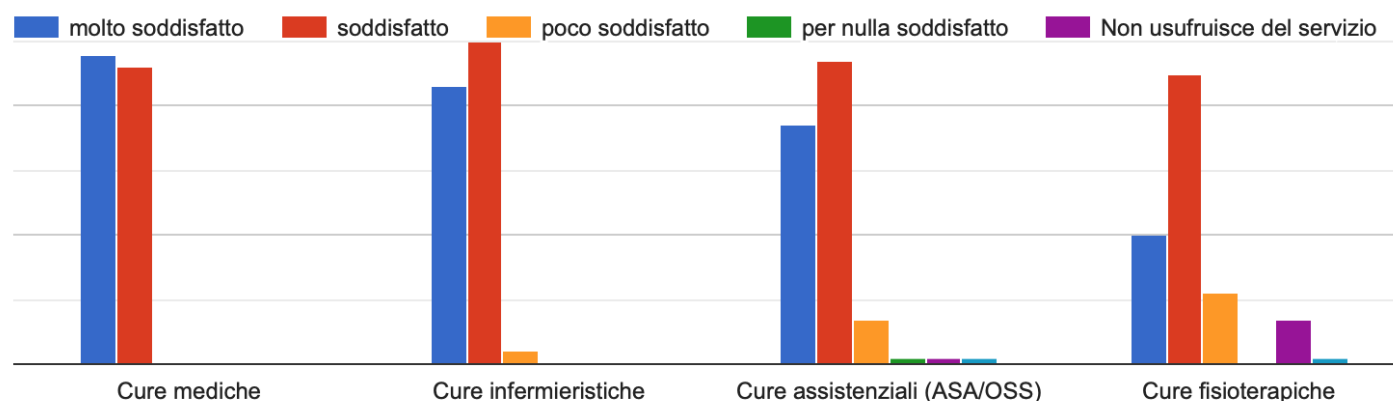


13. Solitamente come segnala eventuali problematiche riscontrate?

96 RISPOSTE



14. Si ritiene soddisfatto dei seguenti aspetti assistenziali che il suo familiare riceve?

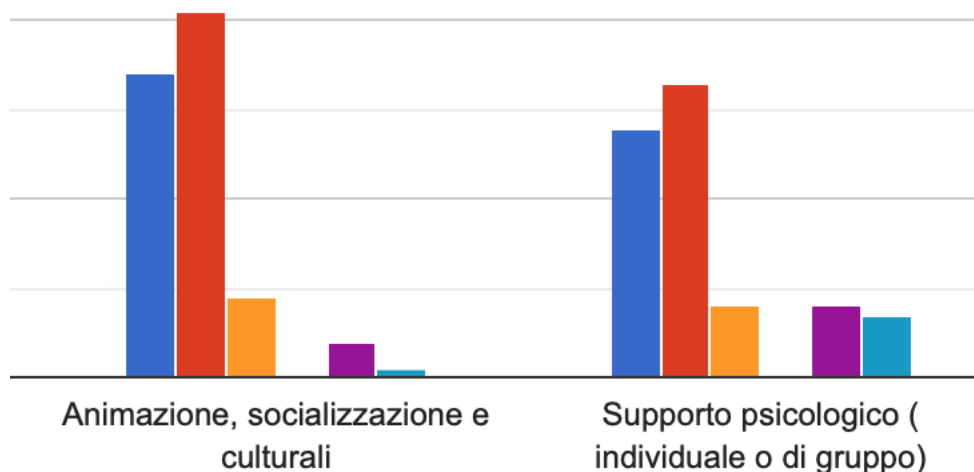


CURE MEDICHE: 48 MOLTO SODDISFATTO; 46 SODDISFATTO

CURE INFERMIERISTICHE: 43 MOLTO SODDISFATTO; 50 SODDISFATTO

CURE ASSISTENZIALI (ASA/OS): 37 MOLTO SODDISFATTO; 47 SODDISFATTO; 7 POCO SODDISFATTO; 1 PER NULLA SODDISFATTO; 1 NON USUFRUISCE DEL SERVIZIO; 1 NON CONOSCEVO IL SERVIZIO.

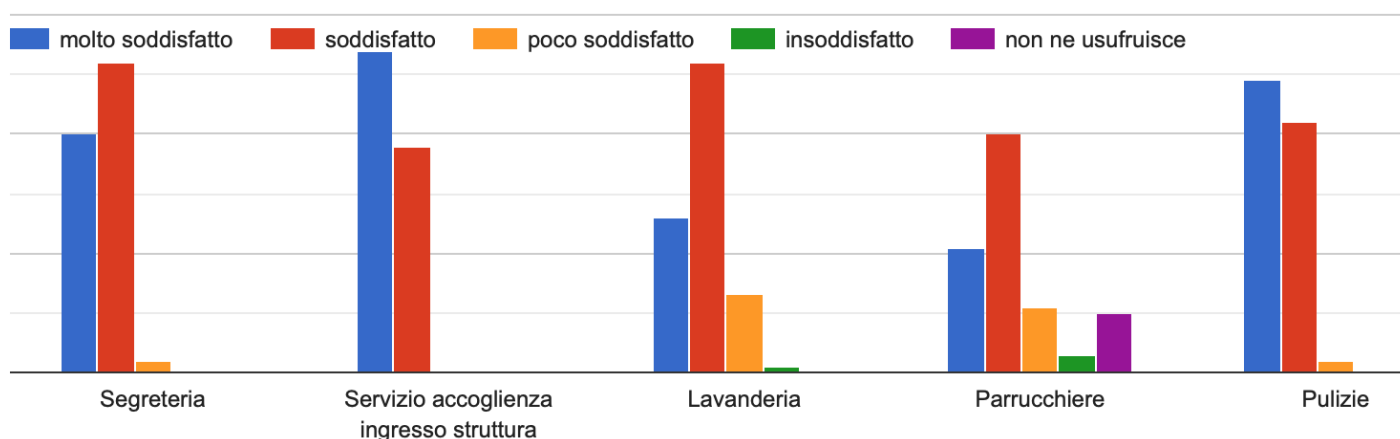
CURE FISIOTERAPICHE: 20 MOLTO SODDISFATTO; 45 SODDISFATTO; 11 POCO SODDISFATTO; 7 NON USUFRUISCE DEL SERVIZIO; 1 NON CONOSCEVO IL SERVIZIO.



ANIMAZIONE, SOCIALIZZAZIONE ECC.: 34 MOLTO SODDISFATTO; 41 SODDISFATTO; 9 POCO SODDISFATTO; 4 NON USUFRUISCE DEL SERVIZIO; 1 NON CONOSCEVO IL SERVIZIO.

SUPPORTO PSICOLOGICO (INDIVIDUALE O DI GRUPPO): 28 MOLTO SODDISFATTO; 33 SODDISFATTO; 8 POCO SODDISFATTO; 8 NON USUFRUISCE DEL SERVIZIO; 7 NON CONOSCEVO IL SERVIZIO.

15. Come valuta i seguenti servizi generali ed alberghieri?



SEGRETERIA: 41 MOLTO SODDISFATTO; 52 SODDISFATTO; 2 POCO SODDISFATTO.

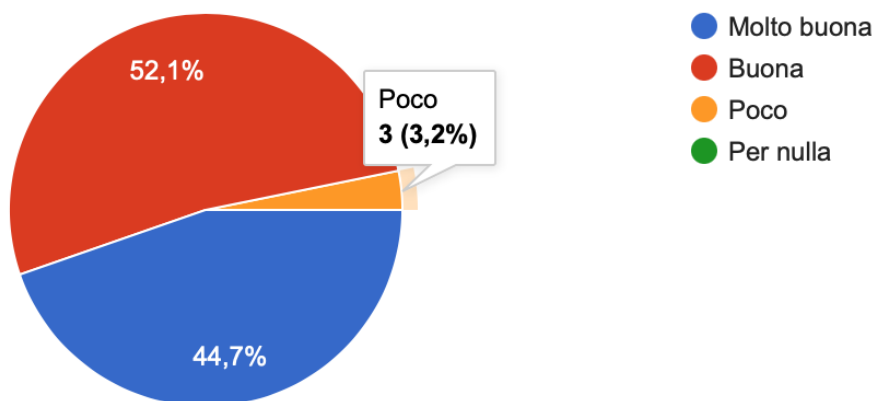
SERVIZIO ACCOGLIENZA INGRESSO STRUTTURA: 55 MOLTO SODDISFATTO; 38 SODDISFATTO.

LAVANDERIA: 27 MOLTO SODDISFATTO; 52 SODDISFATTO; 13 POCO SODDISFATTO; 1 INSODDISFATTO.

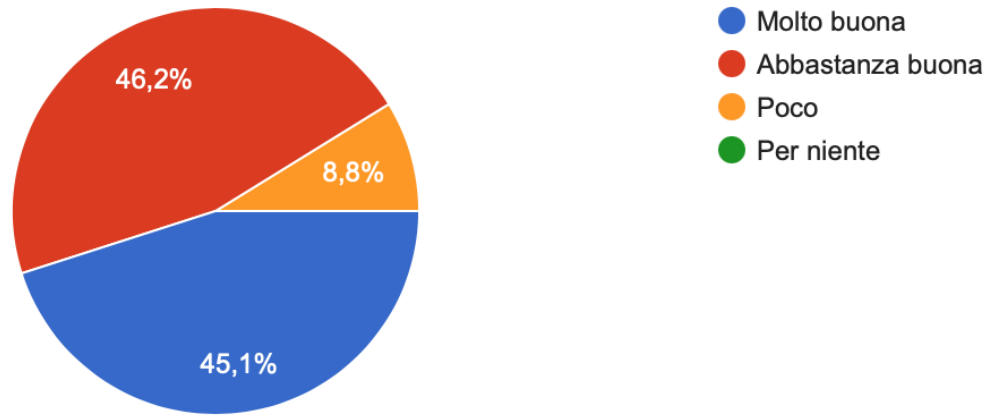
PARRUCCHIERE: 22 MOLTO SODDISFATTO; 40 SODDISFATTO; 11 POCO SODDISFATTO; 3 INSODDISFATTO; 10 NON USUFRUISCE DEL SERVIZIO.

PULIZIE: 50 MOLTO SODDISFATTO; 42 SODDISFATTO; 2 POCO SODDISFATTO.

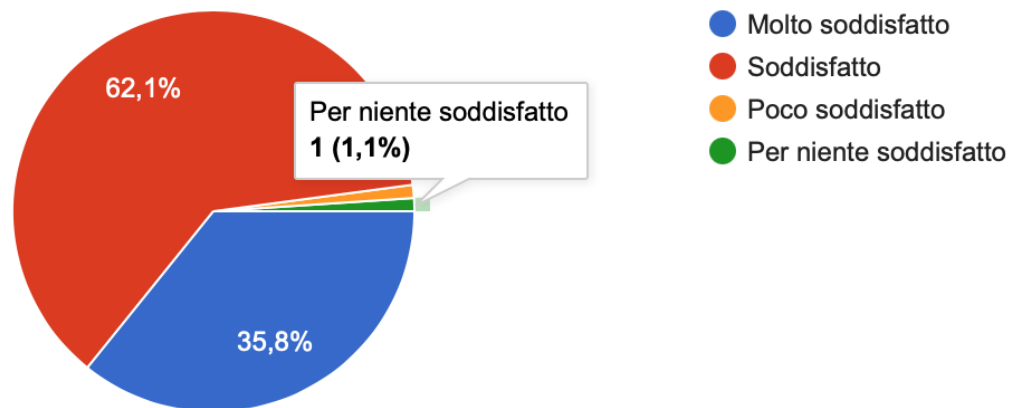
16. Come valuta l'accoglienza e il comfort degli ambienti comuni?
94 RISPOSTE



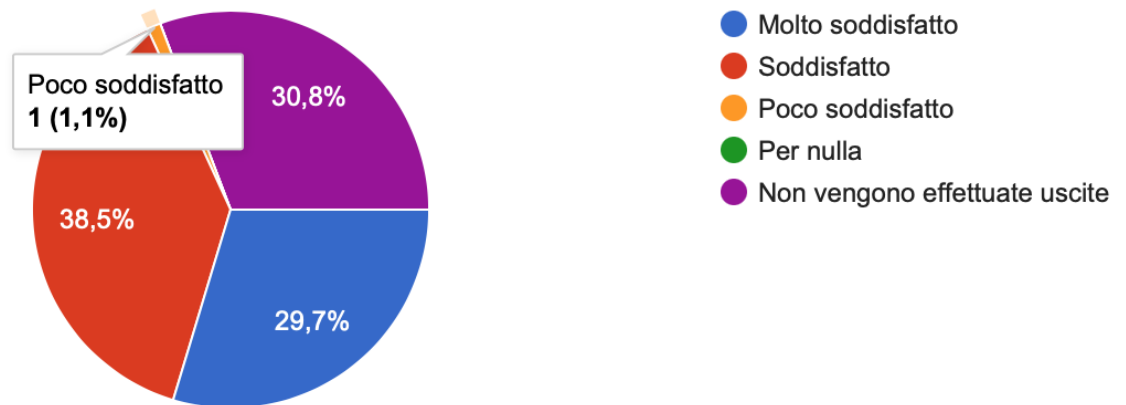
17. Come valuta la possibilità di personalizzare la camera?
91 RISPOSTE



18. E' soddisfatto degli orari di visita dei parenti? 95 RISPOSTE



19. E' soddisfatto delle modalità di uscita degli ospiti con i parenti? 91 RISPOSTE



20. Avrebbe dei suggerimenti per migliorare i servizi che offriamo? 30 RISPOSTE

Commenti:

- Per il momento sono molto soddisfatta per la gentilezza degli educatori dottori infermieri ASA e OSS.
- Nessun suggerimento, ma un grazie a tutti per la disponibilità.
- Va bene così.
- Per ora mi ritengo molto soddisfatto considerato che la mamma è ospite da soli per ogni due anni.
- Va bene così... poi ci pensate voi.
- Tutto ok grazie!
- No, grazie di tutto! Professionalità e disponibilità impeccabili.
- In questo momento sono contento così.
- Siamo soddisfatti! Ringrazio tutto il personale per le cure e le attenzioni che avete verso gli ospiti.
- Riterrei utile un cambio pannolone in più durante l'arco della giornata.
- Più igiene verso i pazienti

Struttura organizzazione:

- Il salone a piano terra è piccolo, poco confortevole e tante volte si fatica a trovare posto
- Areare maggiormente i locali perché spesso l'aria che si respira è per così dire povera di ossigeno.
- Ho riscontrato problemi nell' apertura e chiusura del cancello nei giorni festivi quando porto il parente all' esterno della struttura.
- Estendere l'orario di ingresso dei parenti. Lavorando dalle 8.30 alle 12.30 e dalle 14 alle 18 in settimana non riesco mai a vedere il papà.

Servizi:

- Cucina
- Tutto bene ma la cucina pessima.
- Cibo più variegato e di qualità migliore.

- Gradiremmo un questionario sul servizio mensa.
- Cucina da migliorare.
- L'ospite riferisce che il servizio mensa è a livello di qualità molto scadente. Il menù è ripetitivo.
- Migliorare il servizio cucina in base alle richieste del paziente, spesso non soddisfatte, o evasive.
- Migliorare la qualità del cibo soprattutto per quanto riguarda il pasto serale dove ho trovato molto scarso la qualità del grana usato. Ho notato la mancanza di uno schermo (televisivo) grande nella sala pranzo dato che altre strutture ce l'hanno. Migliorare l'animazione degli ospiti coinvolgendoli maggiormente.

- No, anche perchè per migliorare il servizio occorrerebbe più personale, che non c'è.
- Un piccolo suggerimento riguarda il personale: meno turnover e più continuità per garantire qualità e prestazione agli ospiti. Grazie.
- Migliorare il sistema infermieri del reparto.
- Il servizio lavanderia è sempre stato un punto debole (sia esterno che interno).
- Parrucchiere un po' caro.

Varie:

- Più vicinanza per chi è solo, volontari non solo per imboccare ma anche solo per fare compagnia a chi deve stare in camera. Comunicazione del menù anche a chi è in camera, arrivare direttamente con il piatto senza chiedere cosa si mangia non è corretto. Capisco che a volte i nostri nonni fanno arrabbiare eppure è un lavoro delicato il personale non può urlare contro chi non è sano di mente.

