

A.P.S.P. "Rosa dei Venti"
Borgo Chiese

Questionario di soddisfazione
RESIDENTI
2022

Obiettivi principali dell'indagine:

- ✓ continuare nella fase di ascolto dei residenti e/o dei familiari
- ✓ indagare il loro grado di soddisfazione rispetto ai vari servizi, misurando così la loro *qualità percepita* e il suo andamento nel tempo
- ✓ sondare esigenze, bisogni e suggerimenti provenienti da una voce “esterna” all’organizzazione
- ✓ cogliere punti di forza e di debolezza del servizio in vista di future azioni migliorative



Scelte metodologiche

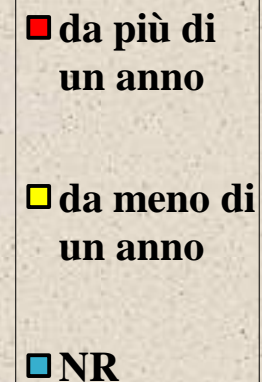
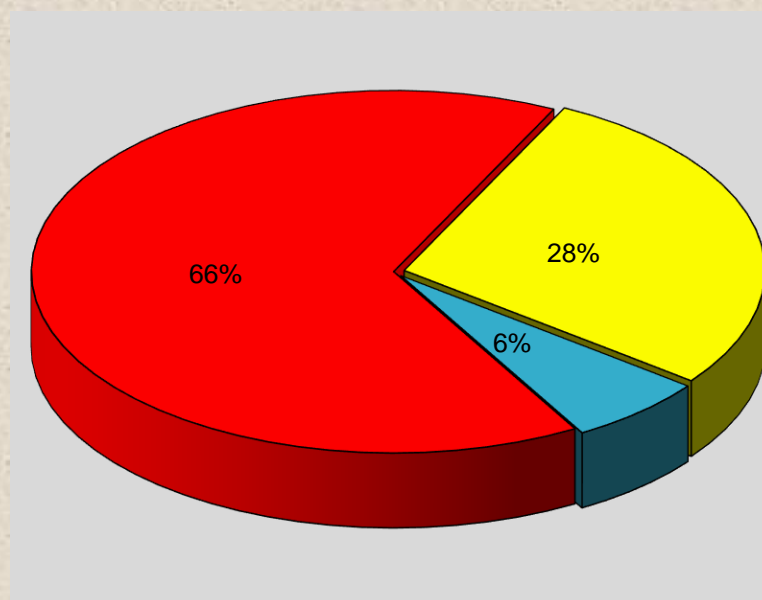
- ❖ **Strumento di indagine: QUESTIONARIO**
- ❖ **Modalità di rilevazione: AUTO-COMPILAZIONE**
- ❖ **Destinatari:**
 - ✓ **OSPITI IN AUTONOMIA (SPSQM da 0 a 4)**
 - ✓ **OSPITI CON AIUTO (SPSQM da 5 a 7)**
 - ✓ **FAMILIARI DI RIFERIMENTO (SPSQM da 8 a 10)**

I numeri dell'indagine:

Totale RESIDENTI al 12.07.2022	78
Totale questionari consegnati = totale residenti o familiari di riferimento <i>(consegnati a mano da parte del personale di animazione o inviati per mail al familiare referente)</i>	78
Totale questionari pervenuti	32 (41%)

Percentuale di risposta = 61,25%⁴

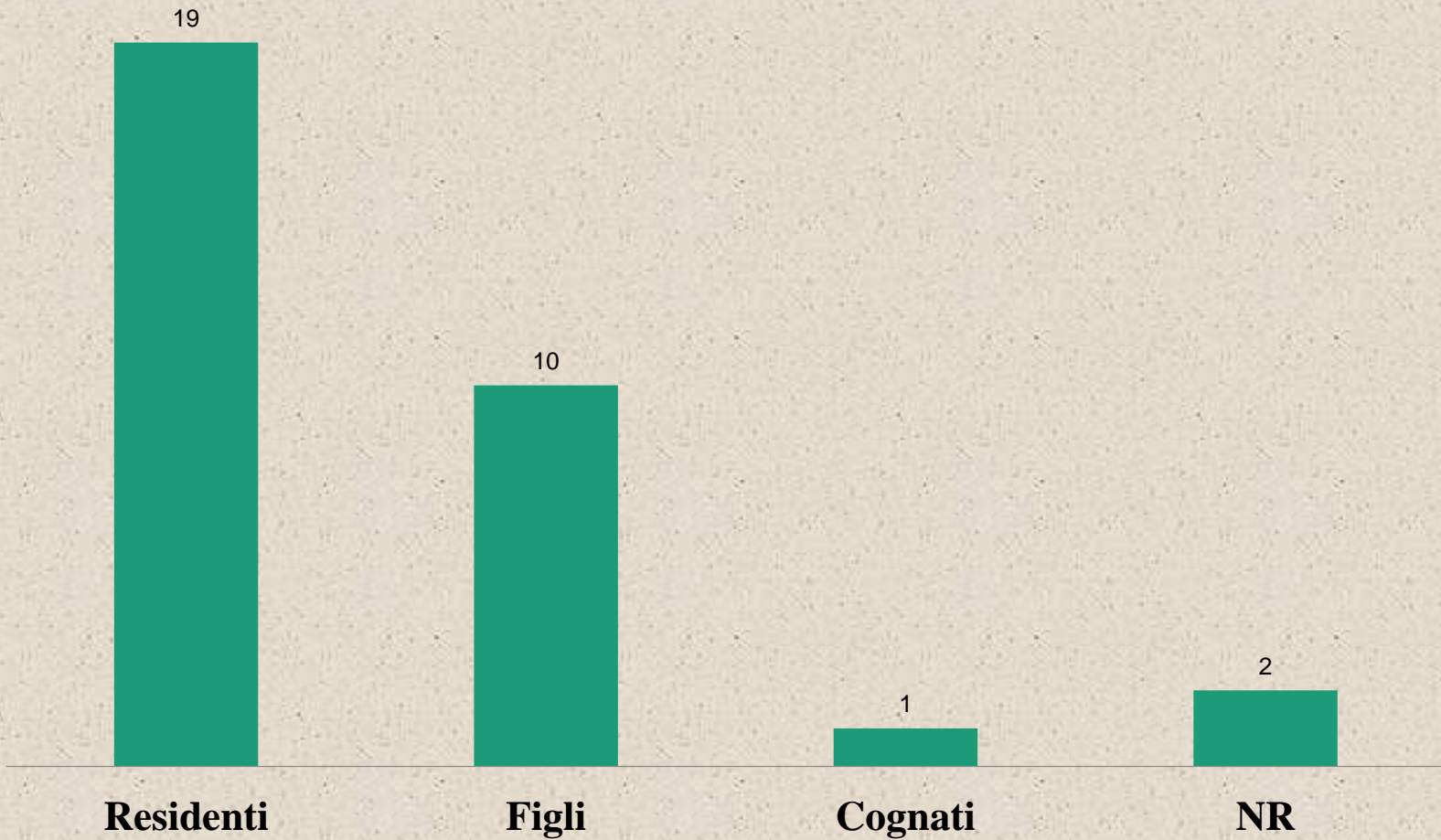
L'ospite si trova nella casa da:



spite

CHI HA COMPILATO IL QUESTIONARIO

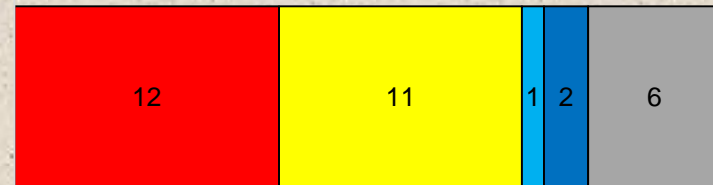
2022



Ingresso e personalizzazione dell'assistenza

■ MOLTO ■ ABBASTANZA ■ POCO ■ MOLTO POCO ■ NR

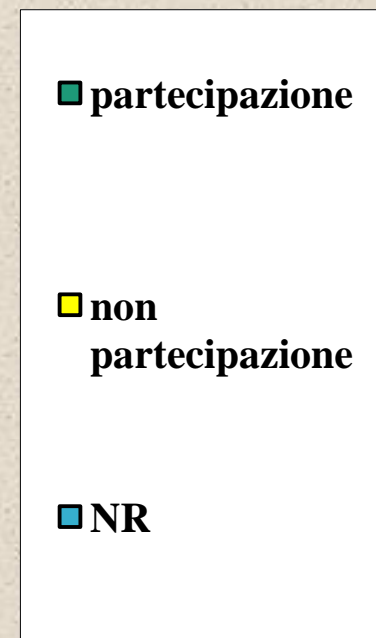
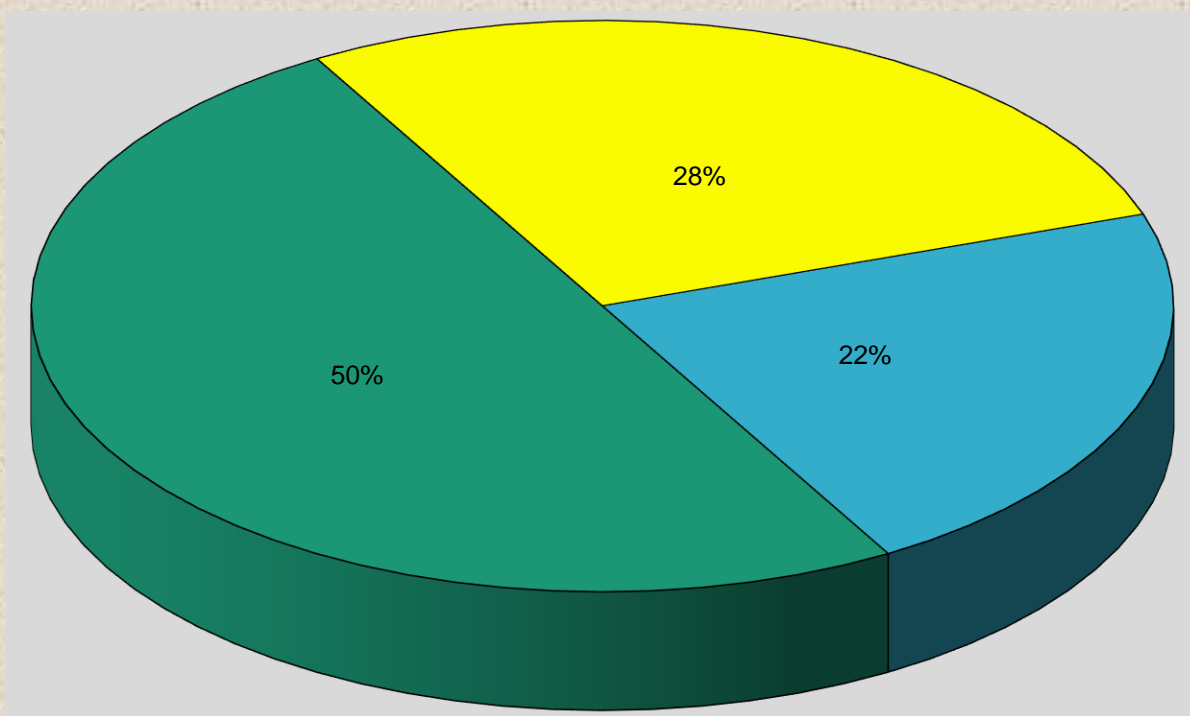
1. CHIAREZZA E COMPLETEZZA INFORMAZIONI
PRIMA DELL'INGRESSO



2. CURA NELLA FASE DI INGRESSO



Incontri con STAFF direttivo all'ingresso

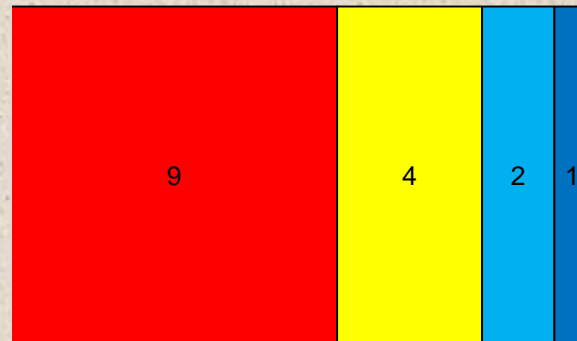


INCONTRI INGRESSO

Ritenuti importanti ed appropriati

■ Molto ■ Abbastanza ■ Poco ■ Molto Poco

3B RITENUTI INTERESSANTI ED
APPROPRIATI



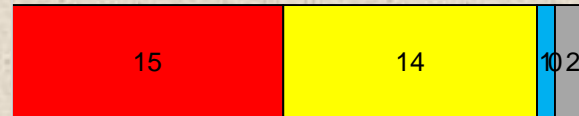
Ambiente

■ MOLTO ■ ABBASTANZA ■ POCO ■ MOLTO POCO ■ NR

1. STRUTTURA CAMERA



2. FUNZIONALITÀ SPAZI COMUNI



3. CURA SPAZI ESTERNI



Servizio medico

■ MOLTO ■ ABBASTANZA ■ POCO ■ MOLTO POCO ■ NR



Servizio infermieristico

■ Molto ■ Abbastanza ■ Poco ■ Molto Poco ■ NR

1. TEMPESTIVITÀ DI INTERVENTO



2. CHIAREZZA E COMPLETEZZA INFORMAZIONI



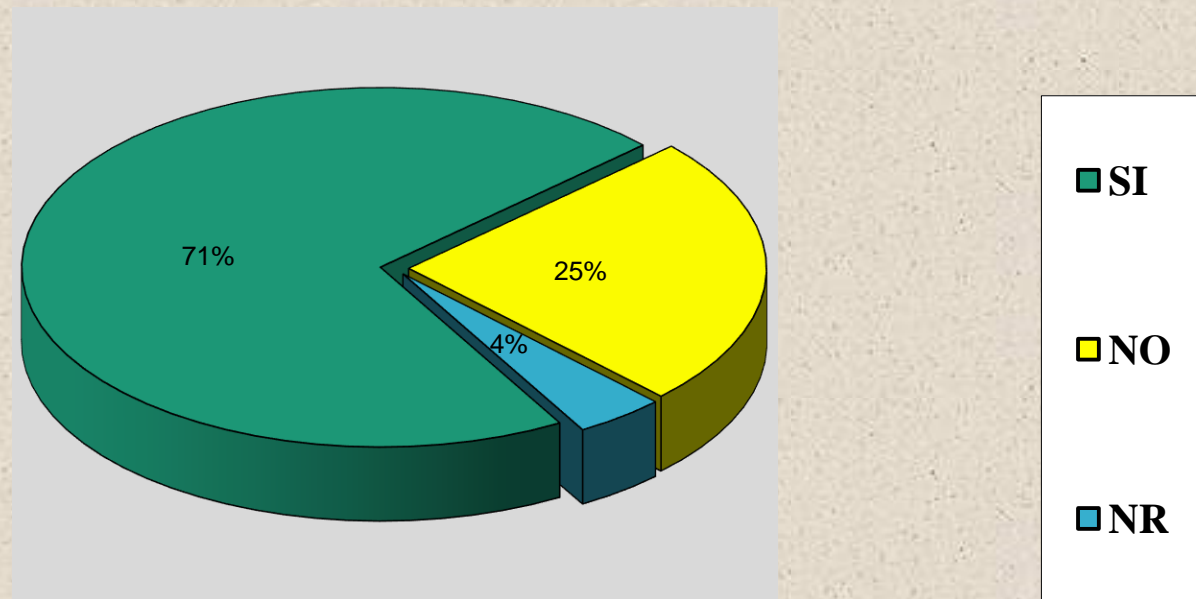
3. PROFESSIONALITÀ



4. COPERTURA DEL SERVIZIO



Ha mai utilizzato il servizio fisioterapico?



Servizio fisioterapico

■ Molto ■ Abbastanza ■ Poco ■ Molto Poco ■ NR

1. TEMPESTIVITÀ DI INTERVENTO



2. CHIAREZZA E COMPLETEZZA INFORMAZIONI



3. PROFESSIONALITÀ

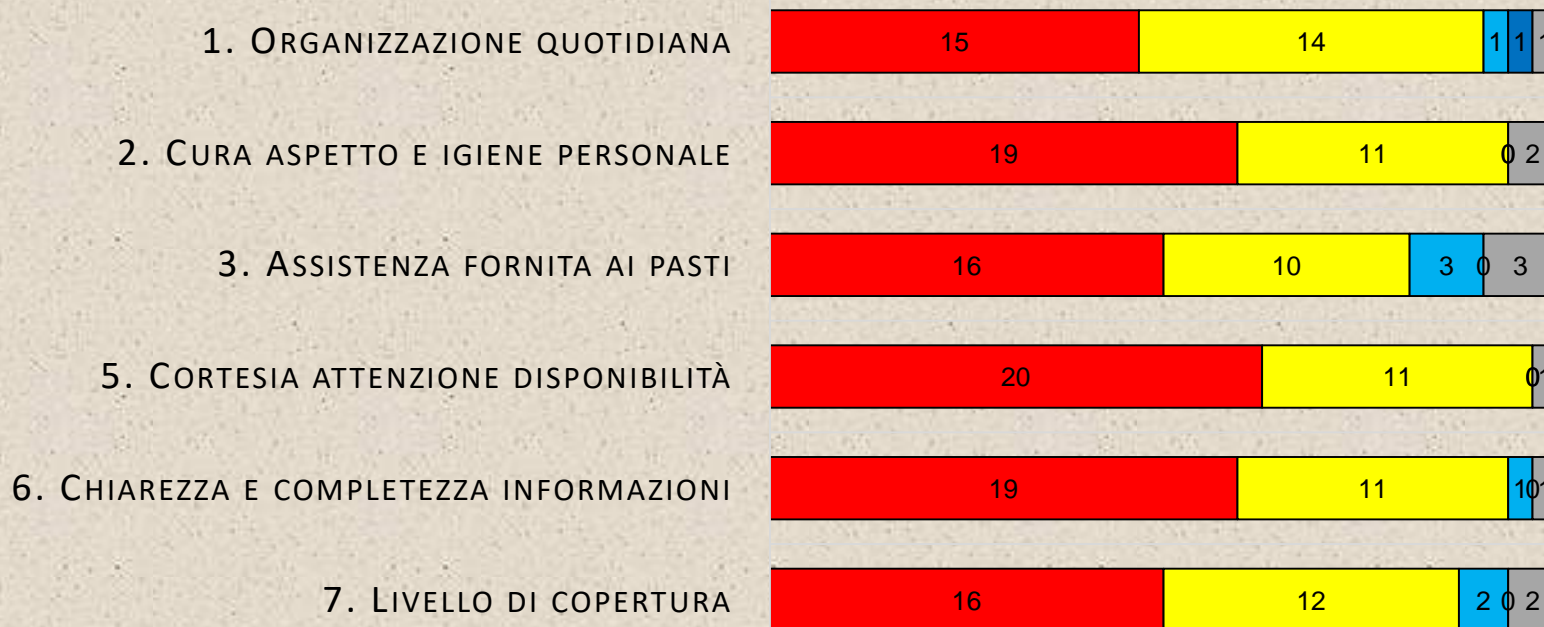


4. COPERTURA DEL SERVIZIO



Servizio assistenza di base

■ Molto ■ Abbastanza ■ Poco ■ Molto Poco ■ NR



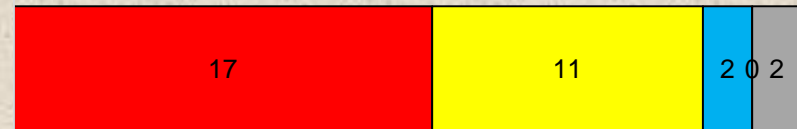
Lei e soddisfatto di come viene:

■ Molto ■ Abbastanza ■ Poco ■ Molto Poco ■ NR

4A. TRATTATO CON RISPETTO



4B. ASCOLTATO NEI SUOI BISOGNI



4C. ASSISTITO NELLE SUE ESIGENZE



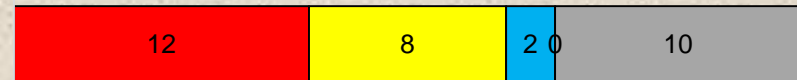
Servizio animazione

■ Molto ■ Abbastanza ■ Poco ■ Molto Poco ■ NR

1A. MANTIENE E SVILUPPA GLI INTERESSI DEGLI OSPITI



1B. COINVOLGE I FAMILIARI



2. TIPO E FREQUENZA ATTIVITÀ ANIMATIVE



3. CORTESIA ATTENZIONE DISPONIBILITÀ



4. LIVELLO DI COPERTURA



Servizio amministrativo

■ Molto ■ Abbastanza ■ Poco ■ Molto Poco ■ NR

1. TEMPESTIBILITÀ DI INTERVENTO



2. CHIAREZZA E COMPLETEZZA INFORMAZIONI

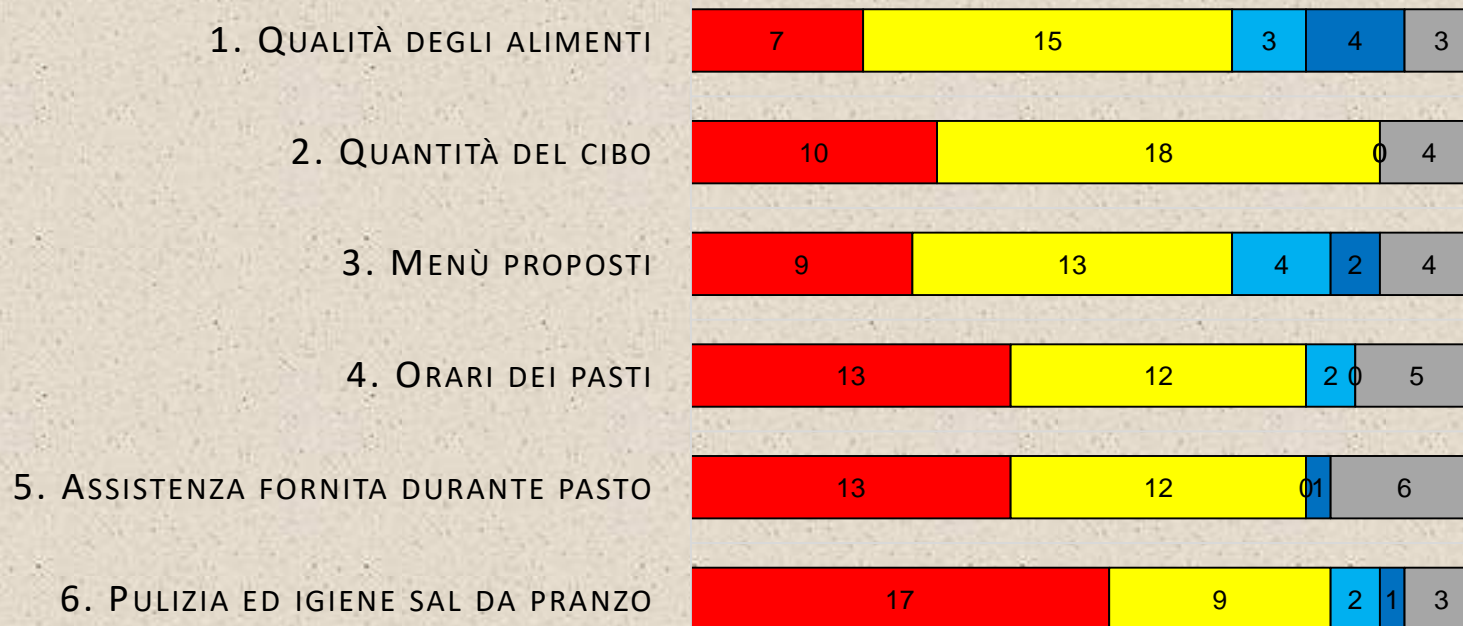


3. CORTESIA, ATTENZIONE E DISPONIBILITÀ PERSONALE



Alimentazione e momento del pasto

■ Molto ■ Abbastanza ■ Poco ■ Molto Poco ■ NR



Servizio pulizie e lavanderia

■ Molto ■ Abbastanza ■ Poco ■ Molto Poco ■ NR

1. PULIZIA E ORDINE STANZA E SERVIZI PERSONALI



2. PULIZIA E ORDINE SPAZI E SERVIZI COMUNI



3. ACCURATEZZA LAVANDERIA E GUARDAROBA

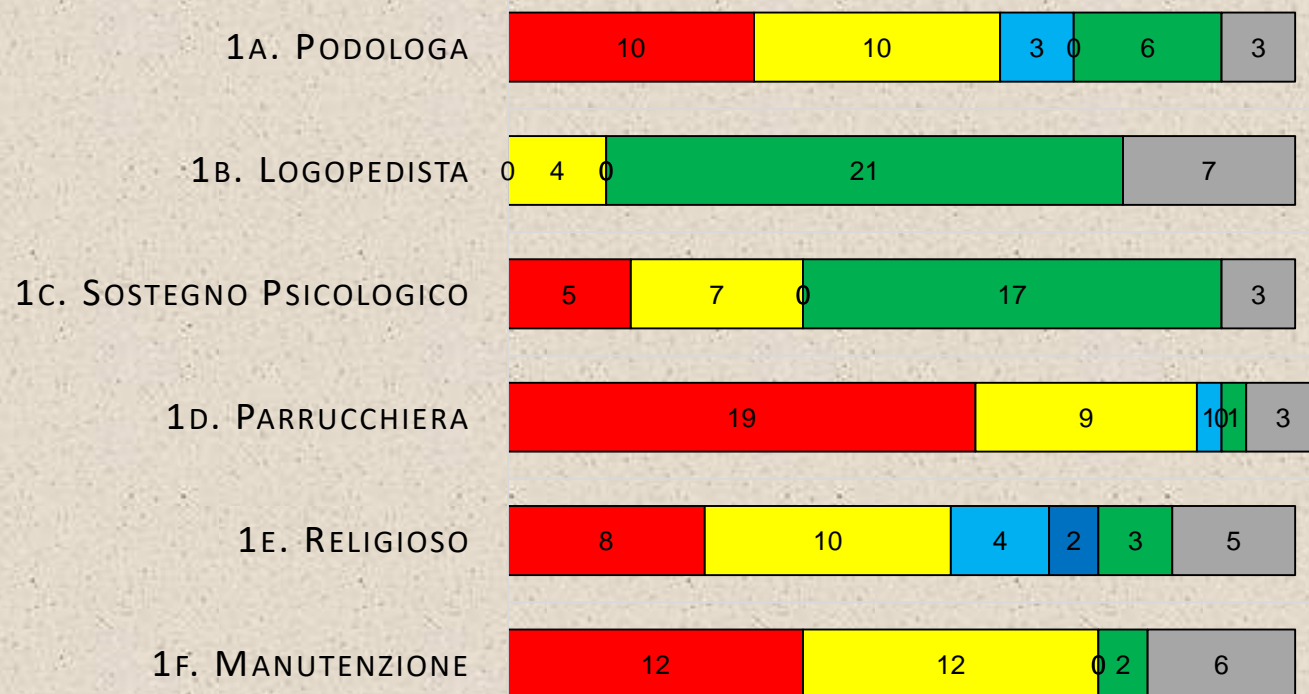


4. TEMPI DI CONSEGNA LAVANDERIA E GIARDAROBA

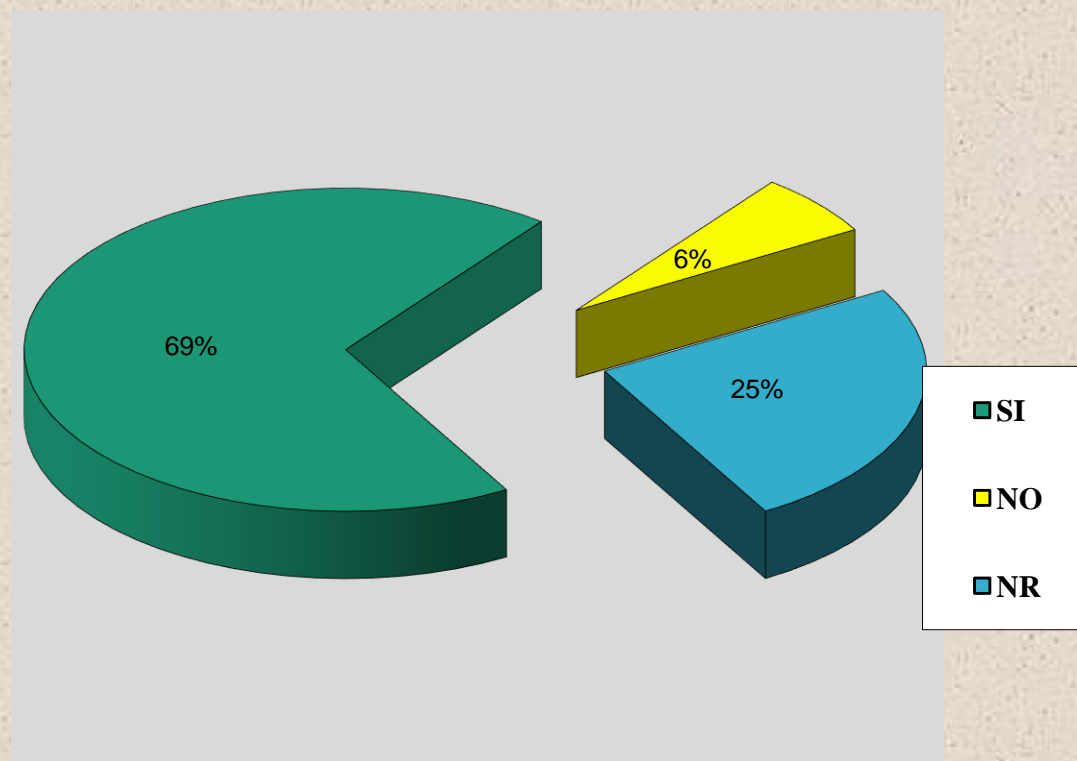


Altri servizi e attività

■ Molto
 ■ Abbastanza
 ■ Poco
 ■ Molto poco
 ■ Non usufruito
 ■ NR

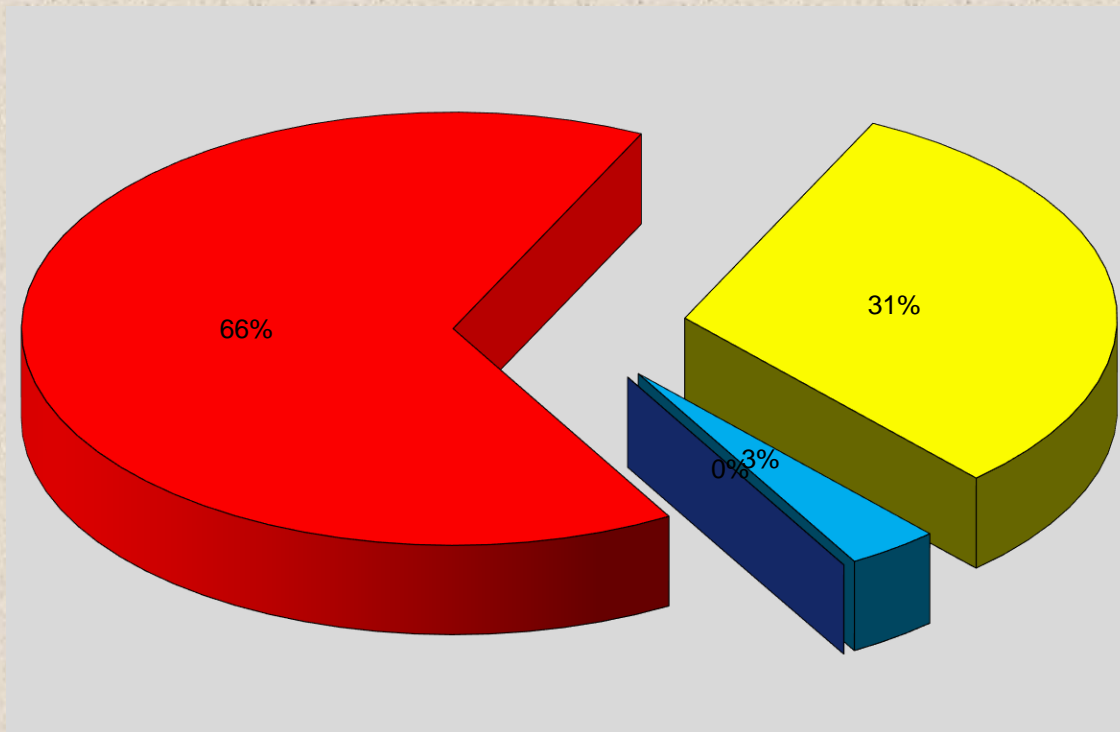


Soddisfazione presenza volontariato



Soddisfazione complessiva

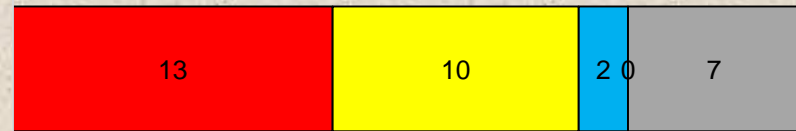
 **88%**



Soddisfazione rispetto a ...

■ Molto ■ Abbastanza ■ Poco ■ Molto Poco ■ Colonna1

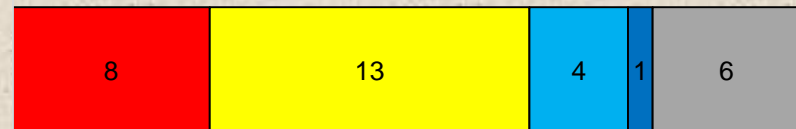
QUALITA' DEI SERVIZI RISPETTO ALLA
RETTA



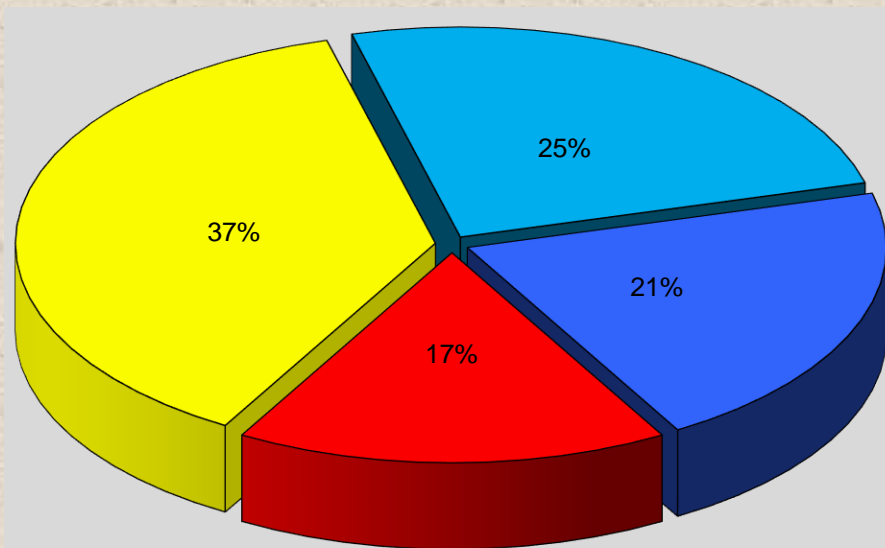
GESTIONE ED ORGANIZZAZIONE
AZIENDA



IMPLEMENTO PERSONALE NEL FINE
SETTIMANA



AUMENTO RETTA A FRONTE DI UN MIGLIORAMENTO DEI SERVIZI



Osservazioni – proposte - suggerimenti:

MOMENTO DELL'INGRESSO

- Utilizzo di psicofarmaci troppo massiccio.
- Periodo Covid chiusura. Non informazioni.

Osservazioni – proposte - suggerimenti:

AMBIENTE

- Curare di più gli interni. Salette più piccole.

Osservazioni – proposte - suggerimenti:

SERVIZIO MEDICO

- Sono qui da un mese, perciò è troppo poco per dare un giudizio.

Osservazioni – proposte - suggerimenti:

SERVIZIO INFERMIERISTICO

Osservazioni – proposte - suggerimenti:

SERVIZIO AMMINISTRATIVO

- Non ho mai avuto rapporti con questo servizio.
- Non ho mai avuto modo di usufruire del servizio amministrativo (se ne occupano i miei figli).
- Non ho mai avuto bisogno.

Osservazioni – proposte - suggerimenti:

SERVIZIO FISIOTERAPICO

- Frequento la palestra per eseguire Tapis Roulant in autonomia.
- Non c'è copertura il sabato e la domenica.

Osservazioni – proposte - suggerimenti:

SERVIZIO ASSISTENZA DI BASE

- Non sono sempre disponibili per l'accompagnamento in bagno.
- Purtroppo ci sono operatori ed operatori.

Osservazioni – proposte - suggerimenti:

SERVIZIO ANIMAZIONE

- Sabati e domeniche meriterebbero qualche attività anche se i familiari potrebbero essere più presenti.
- Al sabato, alla domenica e durante i festivi manca un punto di riferimento.
- A causa cecità non partecipo a nessuna attività.
- Sabato e domenica la presenza sarebbe gradita.
- C'è poco personale per avere attività consone ai diversi gruppi.

Osservazioni – proposte - suggerimenti:

ALIMENTAZIONE E MOMENTO DEL PASTO

- Alimentazione NO!
- Non sono in grado di giudicare ma penso sia positivo.
- Posticipare almeno la sera.
- Il personale dovrebbe essere più qualificato (educazione).
- Variare maggiormente i pasti.

Osservazioni – proposte - suggerimenti:

SERVIZI DI PULIZIA E LAVANDERIA

- Mi mancano alcuni capi di abbigliamento che non si trovano più.
- Spostare i bagni comuni piano terra e aggiungerne.

Osservazioni – proposte - suggerimenti:

ALTRI SERVIZI ED ATTIVITA'

- **Religioso:**

- 1) Gradirei Santa Messa alla domenica e in luogo separato.

- **Manutenzione:**

- 1) E' solo e fa quello che può.

- **Parrucchiera:**

- 1) Spazi troppo piccoli.

Osservazioni – proposte - suggerimenti:

SUGGERIMENTI

- Non esprimo parere su un personale di sala da pranzo altrimenti potrei risultare offensiva. Alcune persone non dovrebbero lavorare a contatto con persone che, essendo qui dentro hanno problemi loro, e vengono trattate malissimo.
- Migliorare il divertimento, il mangiare, il modo di comportarsi dei residenti (e a volte del personale). Più gentilezza da parte del personale (perché non sempre sono gentili).
- Non ho nulla da dire, ma mi ritengo molto soddisfatto di come viene gestita la struttura.
- Durante il sabato e la domenica ci sentiamo abbandonati (NO medico, No fisioterapista, NO animazione).
- lo vi ringrazio per tutto, ma ripeto, è troppo poco che sono qua per esprimere dei giudizi e dare dei suggerimenti.