

<b>Fondazione Casa Famiglia Mattioli Garavini Onlus</b> Via Statutaria 44 tel. 0522 846170 fax. 0522 772287 mail : <a href="mailto:info@mattioligaravini.it">info@mattioligaravini.it</a> <a href="http://www.mattioligaravini.it">www.mattioligaravini.it</a>	Restituzione dei questionari di soddisfazione degli ospiti	
	Emissione 06 Marzo 2019	Pag. 1 di 14

## Restituzione dei questionari di soddisfazione degli ospiti

Per la sesta volta, nell'anno 2018, la Fondazione Casa Famiglia Mattioli Garavini Onlus ha deciso di somministrare agli ospiti un questionario per valutare il loro livello di soddisfazione su vari aspetti organizzativi e relazionali della struttura che li accoglie. I dati emersi hanno lo scopo di incrementare il benessere dell'ospite stesso in quanto viene valutata la qualità delle pratiche assistenziali ed eventuali critiche saranno prese come spunto per migliorare il servizio offerto. In questo modo l'ospite ha la possibilità di incrementare il proprio benessere e di dare un feedback all'ente sul servizio anche in base agli impegni che l'ente ha assunto con la Carta dei Servizi.

Per l'ente questa è un'importante verifica in quanto conoscere l'opinione degli ospiti dà la possibilità di capire come i diretti interessati percepiscono il Servizio, quali cambiamenti vorrebbero apportare e quali sono gli aspetti da loro più apprezzati.

Il questionario è stato somministrato da un dipendente della Fondazione che non appartiene all'equipé d'assistenza dell'ospite per evitare che la confidenza con il somministratore potesse falsare le risposte. Questo è stato fatto per avere risposte attendibili e dati più significativi. Al contrario, per gli ospiti della Casa Famiglia Querce di Mamre il questionario è stato somministrato da un operatore dell'équipe per agevolare la comprensione delle risposte.

I dati sono stati catalogati in modo anonimo, segnalando solo la struttura d'appartenenza, questo per mantenere la riservatezza dell'ospite ma allo stesso tempo per capire a quale servizio si stava facendo riferimento.

Il questionario è stato distribuito a tutti gli ospiti in grado di rispondere, presenti nelle strutture durante il mese di Dicembre.

Quattro ospiti si sono rifiutati di fare il questionario: 1 alle Querce di Mamre, 1 a Monte Tabor e 2 a Monte Ararat

I questionari somministrati sono stati:

<b>Querce di Mamre</b>	3
<b>Monte Ararat</b>	7
<b>Monte Hermon</b>	4
<b>Centro Diurno</b>	-
<b>Monte Tabor</b>	7

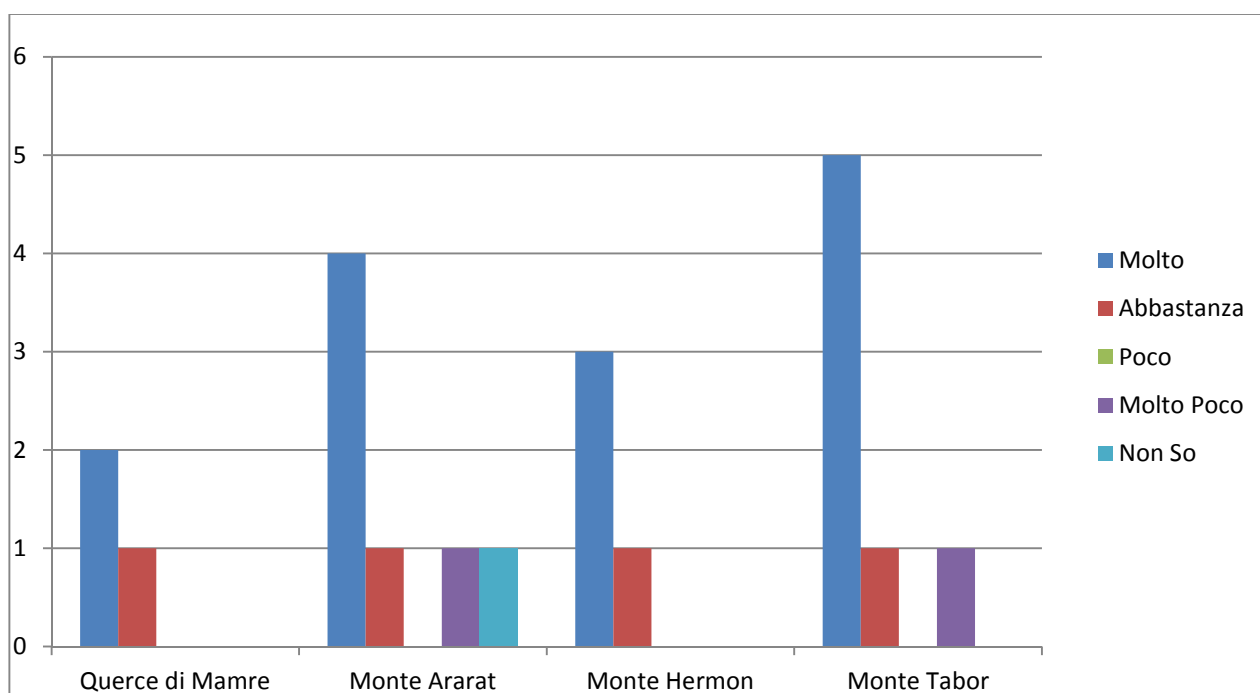
<b>Fondazione Casa Famiglia Mattioli Garavini Onlus</b> Via Statutaria 44 tel. 0522 846170 fax. 0522 772287 mail : <a href="mailto:info@mattioligaravini.it">info@mattioligaravini.it</a> <a href="http://www.mattioligaravini.it">www.mattioligaravini.it</a>	Restituzione dei questionari di soddisfazione degli ospiti	
	Emissione 06 Marzo 2019	Pag. 2 di 14

Il questionario è composto da una prima parte relativa ai dati personali:

<b>Sesso</b>	M	F
	7	14
<b>Permanenza</b>	Residenziale	Temporaneo/Diurno
	21	-
<b>Da quanto è accolto in questa struttura?</b>	Meno di 6 mesi	Più di sei mesi
	2	19

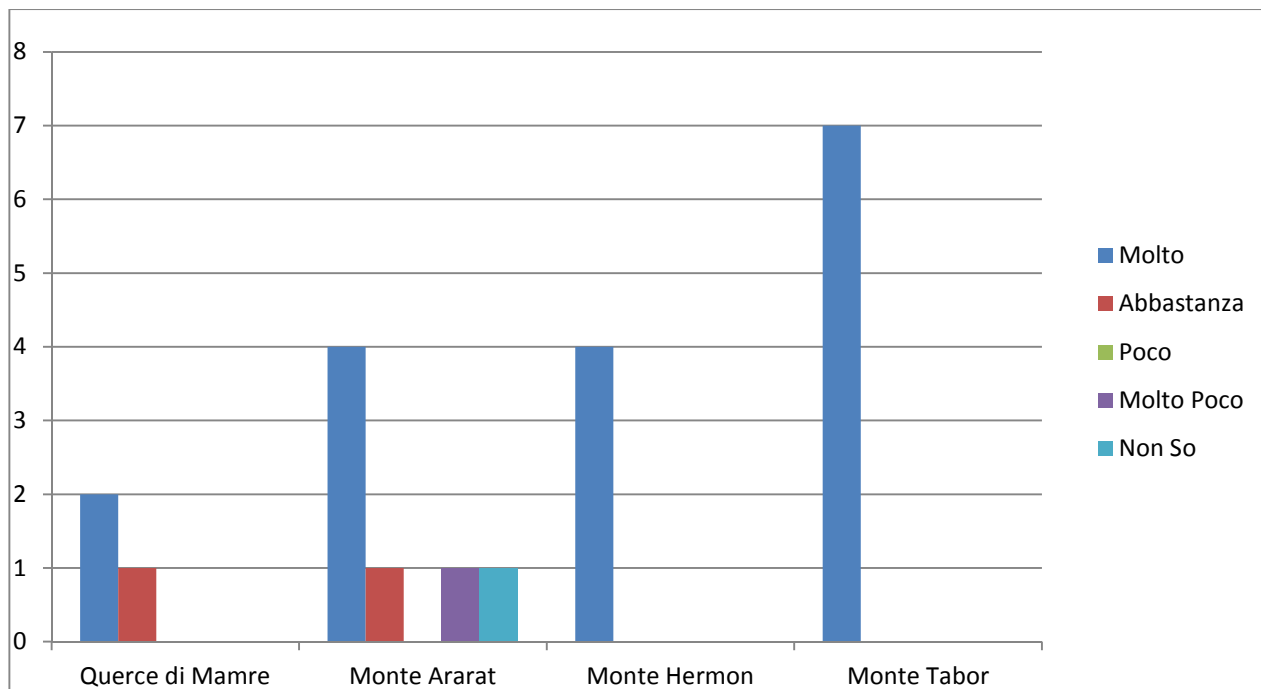
Si hanno poi i quesiti che riguardano la soddisfazione:

**E' SODDISFATTO DEL MODO IN CUI SONO STATE DATE, A LEI E AL SUO FAMILIARE, LE INFORMAZIONI INERENTI ALLA VITA IN STRUTTURA AL MOMENTO DELLA VISITA DEL PRE INGRESSO?**

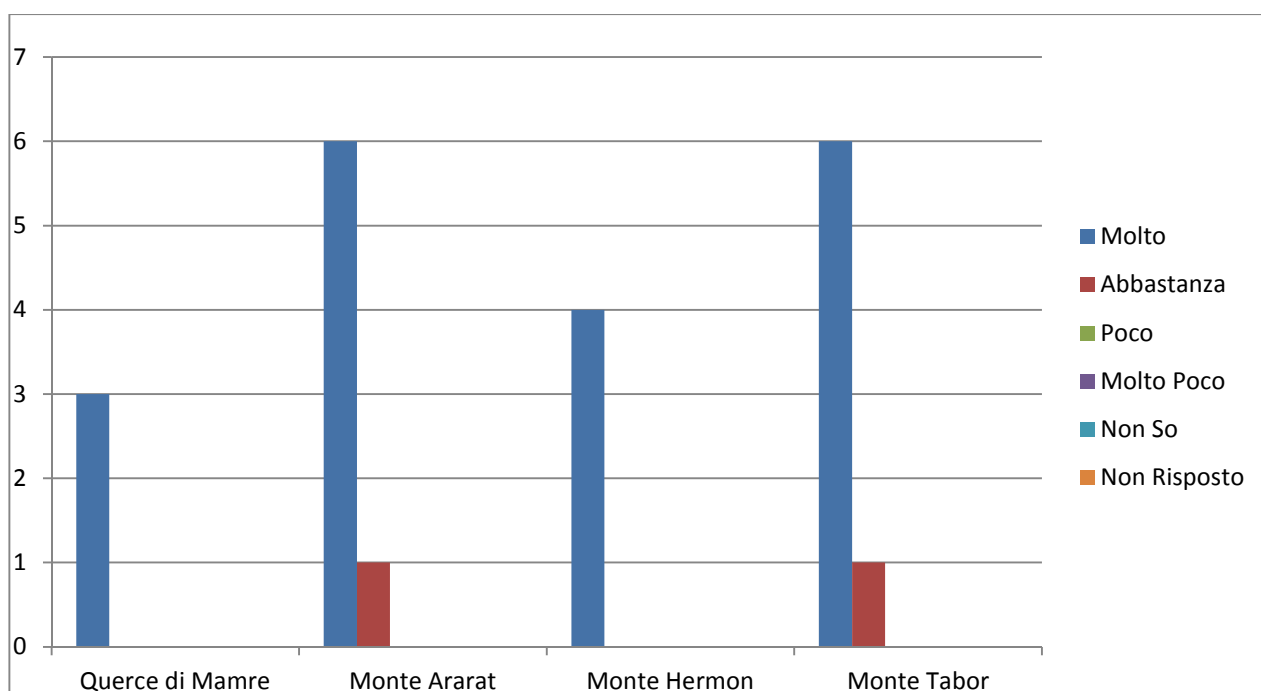


<b>Fondazione Casa Famiglia Mattioli Garavini Onlus</b> Via Statutaria 44 tel. 0522 846170 fax. 0522 772287 mail : <a href="mailto:info@mattioligaravini.it">info@mattioligaravini.it</a> <a href="http://www.mattioiligaravini.it">www.mattioiligaravini.it</a>	Restituzione dei questionari di soddisfazione degli ospiti	
	Emissione 06 Marzo 2019	Pag. 3 di 14

**E' SODDISFATTO DEL MODO IN CUI E' STATO ACCOLTO DURANTE I PRIMI GIORNI DI PERMANENZA NELLA STRUTTURA?**



**LE VANNO BENE GLI ORARI DI APERTURA DELLA STRUTTURA PER LE VISITE AGLI OSPITI?**



<b>Fondazione Casa Famiglia Mattioli Garavini</b> <b>Onlus</b> Via Statutaria 44 tel. 0522 846170 fax. 0522 772287 mail : <a href="mailto:info@mattioligaravini.it">info@mattioligaravini.it</a> <a href="http://www.mattioiligaravini.it">www.mattioiligaravini.it</a>	Restituzione dei questionari di soddisfazione degli ospiti	
	Emissione 06 Marzo 2019	Pag. 4 di 14

<b>GLI ORARI IN CUI SI MANGIA IN QUESTA STRUTTURA LE SEMBRANO</b>	ADEGUATI	INADEGUATI, SI MANGIA TROPPO PRESTO	INADEGUATI, SI MANGIA TROPPO TARDI
	18	2	1
<b>LA VARIETA' DEL MENU' LE SEMBRA</b>	ADEGUATA	NON ADEGUATA	
	12	9	

### SE NON ADEGUATA, PERCHE'?

#### Querce di Mamre

- Poco Varia

#### Monte Ararat

- Poco Varia
- Poco saporita

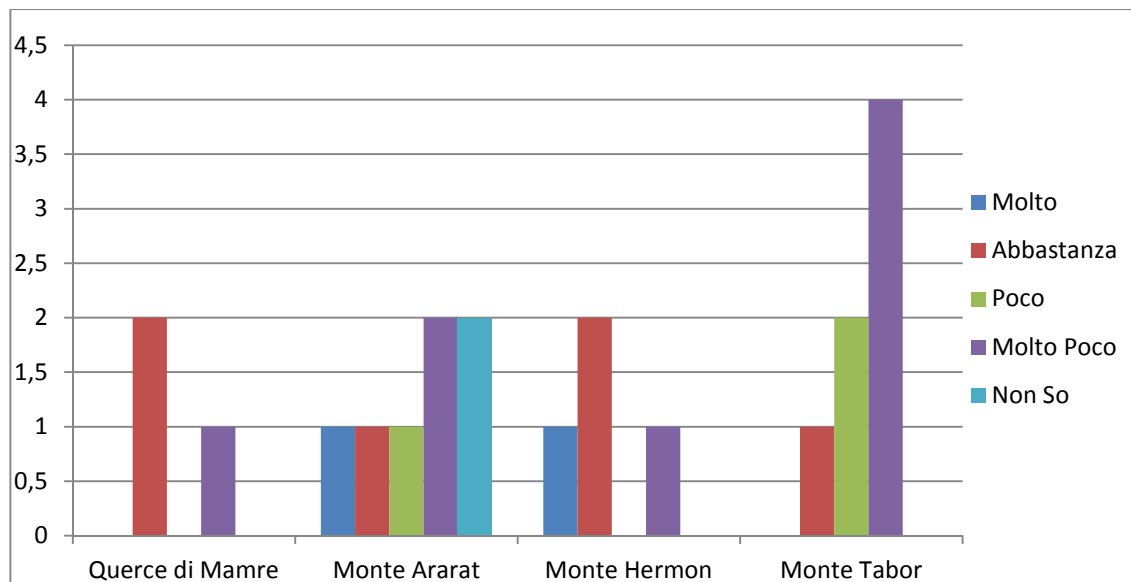
#### Monte Tabor

- Non c'è alternativa di secondi e contorni
- Troppo cotta e poca varietà
- Poco saporita (due volte)

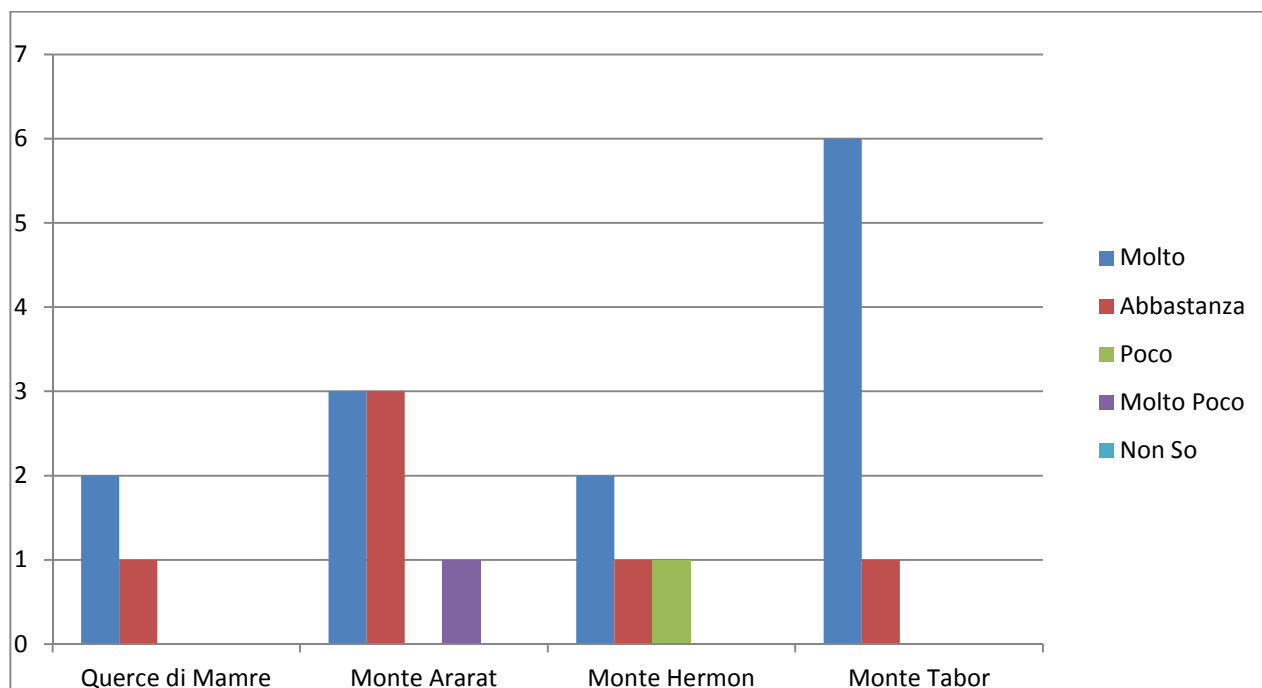
#### Monte Hermon

- Troppo salato

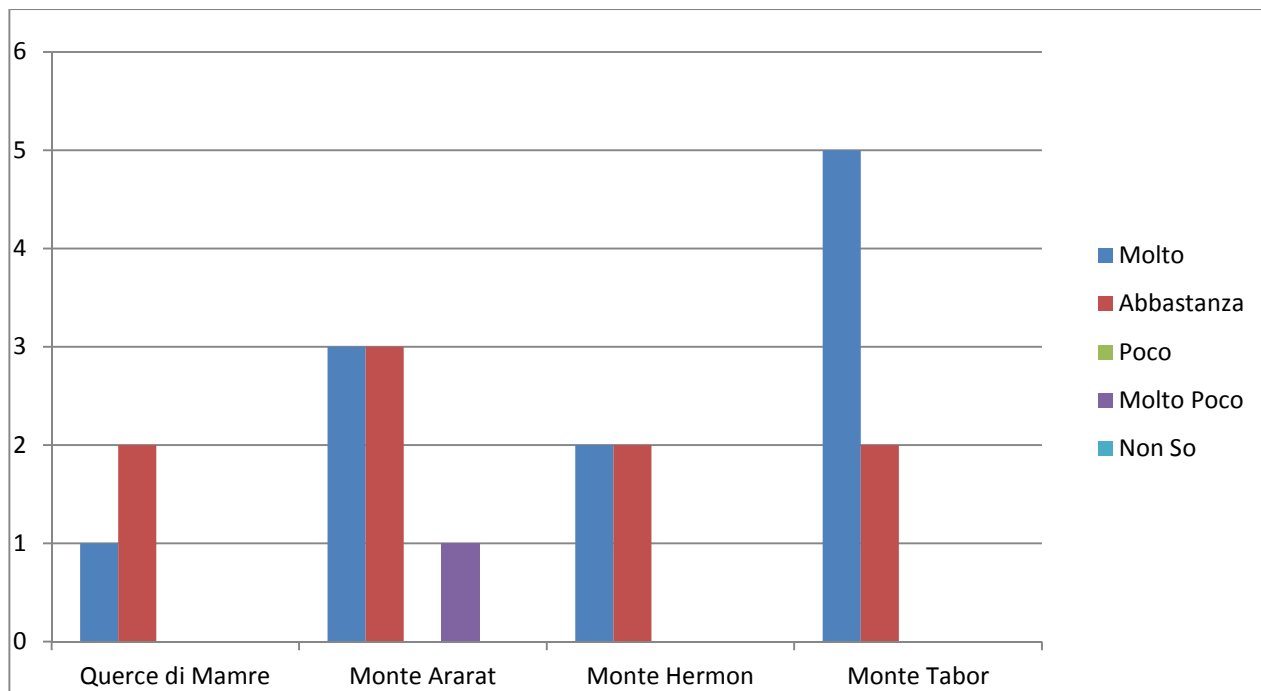
**SECONDO LEI IL PERSONALE E' NUMERICAMENTE ADEGUATO PER ASSISTERE PERSONE CON PROBLEMI COME I SUOI?**



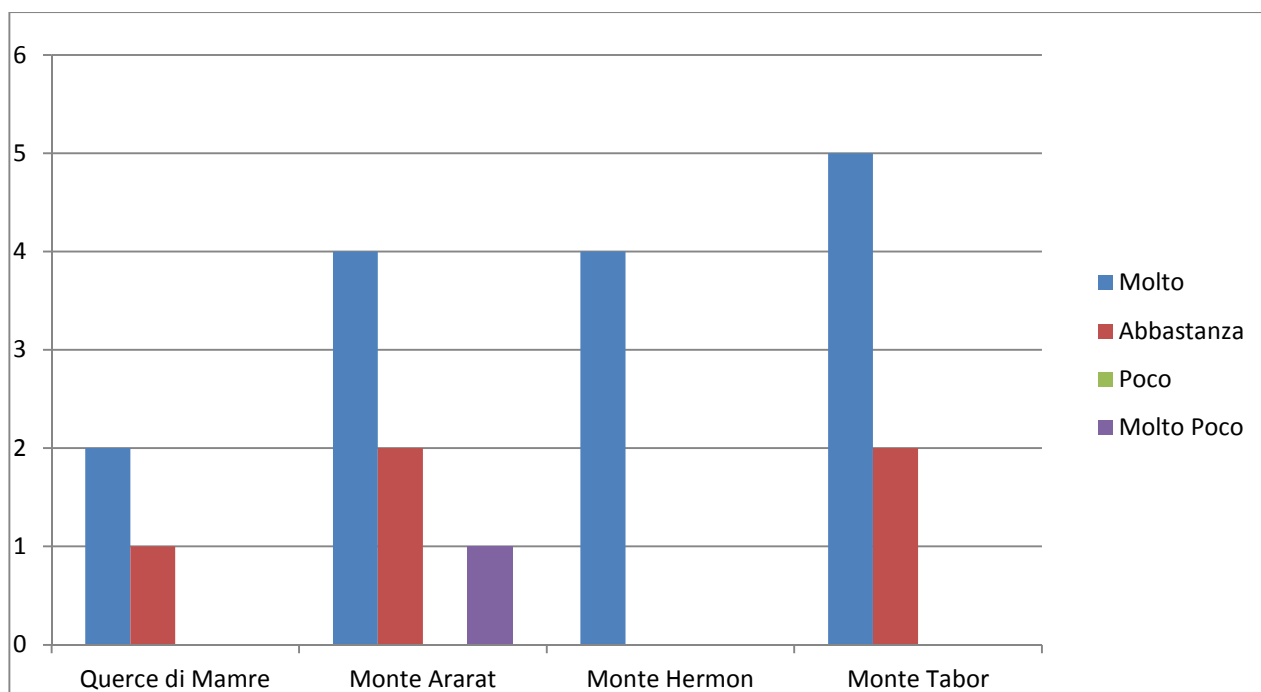
**SECONDO LEI IL PERSONALE E' PROFESSIONALMENTE PREPARATO PER ASSISTERE PERSONE CON PROBLEMI COME I SUOI?**



**RI TIENE DI POTER AVERE DAL PERSONALE LE INFORMAZIONI CHE DESIDERA SULLE SUE CONDIZIONI IN MODO SODDISFACENTE?**

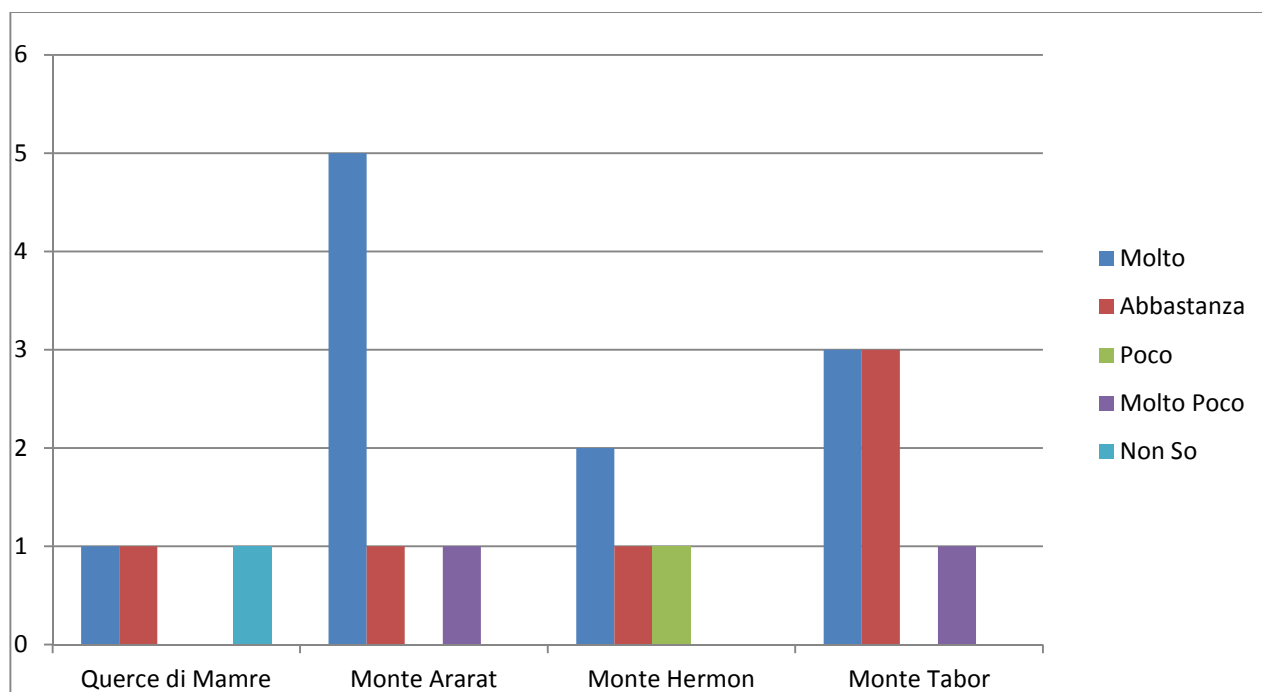


**SI SENTE SOSTENUTO E AIUTATO DAL PERSONALE NELL'AFFRONTARE LA SUA MALATTIA ?**



<b>Fondazione Casa Famiglia Mattioli Garavini Onlus</b> Via Statutaria 44 tel. 0522 846170 fax. 0522 772287 mail : <a href="mailto:info@mattioligaravini.it">info@mattioligaravini.it</a> <a href="http://www.mattioilgaravini.it">www.mattioilgaravini.it</a>	Restituzione dei questionari di soddisfazione degli ospiti	
	Emissione 06 Marzo 2019	Pag. 7 di 14

## SI SENTE COINVOLTO DAL PERSONALE NELLE SUE CURE?



DESIDEREREBBE ESSERE:	PIU' COINVOLTO DI ADESSO	MENO COINVOLTO DI ADESSO	VA BENE COSI'
Querce di Mamre	-	-	3
Monte Ararat	1	-	6
Monte Hermon	3	-	1
Monte Tabor	2	-	5

## QUERCE DI MAMRE

### COME VALUTA I SEGUENTI ASPETTI DELL'ASSISTENZA CHE RICEVE?

	MOLTO ADEGUATE	ABBASTANZA ADEGUATE	POCO ADEGUATE	MOLTO POCO ADEGUATE	NON SO/NON RISPOSTO
CURE MEDICHE	2	-	1	-	-
CURE INFERMIERISTICHE	2	-	1	-	-
CURE ASSISTENZIALI	1	-	2	-	-
ANIMAZIONE	-	2	-	-	1

<b>Fondazione Casa Famiglia Mattioli Garavini</b> <b>Onlus</b> Via Statutaria 44 tel. 0522 846170 fax. 0522 772287 mail : <a href="mailto:info@mattioligaravini.it">info@mattioligaravini.it</a> <a href="http://www.mattioligaravini.it">www.mattioligaravini.it</a>	Restituzione dei questionari di soddisfazione degli ospiti	
	Emissione 06 Marzo 2019	Pag. 8 di 14

### COME VALUTA IL COMPORTAMENTO TENUTO DAL PERSONALE NEI SUOI CONFRONTI?

	MOLTO GENTILE	ABBASTANZA GENTILE	POCO GENTILE	MOLTO POCO GENTILE	NON SO/NON RISPOSTO
MEDICI	3	-	-	-	-
INFERMIERI	1	2	-	-	-
OPERATORI DI ASSISTENZA SOCIO SANITARIA	2	1	-	-	-

### MONTE ARARAT

### COME VALUTA I SEGUENTI ASPETTI DELL'ASSISTENZA CHE RICEVE?

	MOLTO ADEGUATE	ABBASTANZA ADEGUATE	POCO ADEGUATE	MOLTO POCO ADEGUATE	NON SO
CURE MEDICHE	4	-	1	2	-
CURE INFERMIERISTICHE	5	1	1	-	-
CURE ASSISTENZIALI	5	1	1	-	-
ANIMAZIONE	3	2	-	1	1

### COME VALUTA IL COMPORTAMENTO TENUTO DAL PERSONALE NEI SUOI CONFRONTI?

	MOLTO GENTILE	ABBASTANZA GENTILE	POCO GENTILE	MOLTO POCO GENTILE	NON SO
MEDICI	3	3		1	
INFERMIERI	3	4			
OPERATORI DI ASSISTENZA SOCIO SANITARIA	3	3	1		



<b>Fondazione Casa Famiglia Mattioli Garavini</b> <b>Onlus</b> Via Statutaria 44 tel. 0522 846170 fax. 0522 772287 mail : <a href="mailto:info@mattioligaravini.it">info@mattioligaravini.it</a> <a href="http://www.mattioligaravini.it">www.mattioligaravini.it</a>	Restituzione dei questionari di soddisfazione degli ospiti	
	Emissione 06 Marzo 2019	Pag. 9 di 14

## MONTE HERMON

### COME VALUTA I SEGUENTI ASPETTI DELL'ASSISTENZA CHE RICEVE?

	MOLTO ADEGUATE	ABBASTANZA ADEGUATE	POCO ADEGUATE	MOLTO POCO ADEGUATE	NON SO
CURE MEDICHE	1	3	-	-	-
CURE INFERMIERISTICHE	1	3	-	-	-
CURE ASSISTENZIALI	1	3	-	-	-
ANIMAZIONE	1	2	-	-	1

### COME VALUTA IL COMPORTAMENTO TENUTO DAL PERSONALE NEI SUOI CONFRONTI?

	MOLTO GENTILE	ABBASTANZA GENTILE	POCO GENTILE	MOLTO POCO GENTILE	NON SO
MEDICI	1	3	-	-	-
INFERMIERI	2	2	-	-	-
OPERATORI DI ASSISTENZA SOCIO SANITARIA	3	-	-	-	-

## MONTE TABOR

### COME VALUTA I SEGUENTI ASPETTI DELL'ASSISTENZA CHE RICEVE?

	MOLTO ADEGUATE	ABBASTANZA ADEGUATE	POCO ADEGUATE	MOLTO POCO ADEGUATE	NON SO
CURE MEDICHE	2	-	2	-	3
CURE INFERMIERISTICHE	6	1	-	-	-
CURE ASSISTENZIALI	6	-	1	-	-
ANIMAZIONE	1	3	-	1	2

### COME VALUTA IL COMPORTAMENTO TENUTO DAL PERSONALE NEI SUOI CONFRONTI?

	MOLTO GENTILE	ABBASTANZA GENTILE	POCO GENTILE	MOLTO POCO GENTILE	NON SO
MEDICI	5	-	-	-	2
INFERMIERI	6	1	-	-	-
OPERATORI DI ASSISTENZA SOCIO SANITARIA	7	-	-	-	-

<b>Fondazione Casa Famiglia Mattioli Garavini Onlus</b> Via Statutaria 44 tel. 0522 846170 fax. 0522 772287 mail : <a href="mailto:info@mattioligaravini.it">info@mattioligaravini.it</a> <a href="http://www.mattioiligaravini.it">www.mattioiligaravini.it</a>	Restituzione dei questionari di soddisfazione degli ospiti	
	Emissione 06 Marzo 2019	Pag. 10 di 14

**LE E' MAI CAPITATO DI AVERE SEGNALATO ALLA STRUTTURA PROBLEMI O DISSERVIZI PARTICOLARI?**

	SPESSO	RARAMENTE	MAI
Querce di Mamre	-	2	1
Monte Ararat	-	1	6
Monte Hermon	-	1	3
Monte Tabor	-	1	6

**SE LE E' CAPITATO, CHE TIPO DI PROBLEMI ERANO?**

**Querce di Mamre**

- problemi personali con operatori
- più attenzione da parte degli oss

**Monte Hermon**

- Non mi lavano bene

**Monte Ararat**

- Non mi piace il mio letto, è scomodo

**Monte Tabor**

- Si sono dimenticati che ero in bagno, mi hanno lasciato mezz'ora

**SE LE E' CAPITATO, E' SODDISFATTO DI COME LA STRUTTURA RISOLVE LAMENATELE O PROBLEMI PARTICOLARI?**

	MOLTO	ABBASTANZA	POCO	MOLTO POCO	NON SO/ NON RISPOSTO
Monte Ararat	-	-	-	1	-
Querce di Mamre	1	1	-	1	-
Monte Hermon	-	-	-	1	-
Monte Tabor	1	-	-	-	-

<b>Fondazione Casa Famiglia Mattioli Garavini Onlus</b> Via Statutaria 44 tel. 0522 846170 fax. 0522 772287 mail : <a href="mailto:info@mattioligaravini.it">info@mattioligaravini.it</a> <a href="http://www.mattioligaravini.it">www.mattioligaravini.it</a>	Restituzione dei questionari di soddisfazione degli ospiti	
	Emissione 06 Marzo 2019	Pag. 11 di 14

### QUAL'E' LA COSA CHE APPREZZA DI PIU' DI QUESTA STRUTTURA?

#### Querce di Mamre

- Tutto (x2)
- Niente

#### Monte Tabor

- Quando mettono la musica

#### Monte Hermon

- Il coordinatore

### E QUELLA CHE LE PIACE MENO?

#### Querce di Mamre

- Minestrina
- Poco personale

#### Monte Ararat

- Tutto

#### Monte Hermon

- Alcune operatrici

#### Monte Tabor

- Poco personale
- Lunghi tempi di attesa per messe a letto o bagno
- Troppa gente
- Il menù
- Il menù e la mancanza di bidet

Sono state inserite anche domande aperte per dare la possibilità a tutti di dare un'opinione personale sul servizio. Qui sono proprio i pensieri degli ospiti che vengono espressi.

<b>Fondazione Casa Famiglia Mattioli Garavini</b> <b>Onlus</b> Via Statutaria 44 tel. 0522 846170 fax. 0522 772287 mail : <a href="mailto:info@mattioligaravini.it">info@mattioligaravini.it</a> <a href="http://www.mattioligaravini.it">www.mattioligaravini.it</a>	Restituzione dei questionari di soddisfazione degli ospiti	
	Emissione 06 Marzo 2019	Pag. 12 di 14

## DESIDERA ESPRIMERE ALTRI SUGGERIMENTI PER MIGLIORARE IL SERVIZIO?

### Querce di Mamre

- Assistenti adeguati, aumenti a seconda dei ragazzi

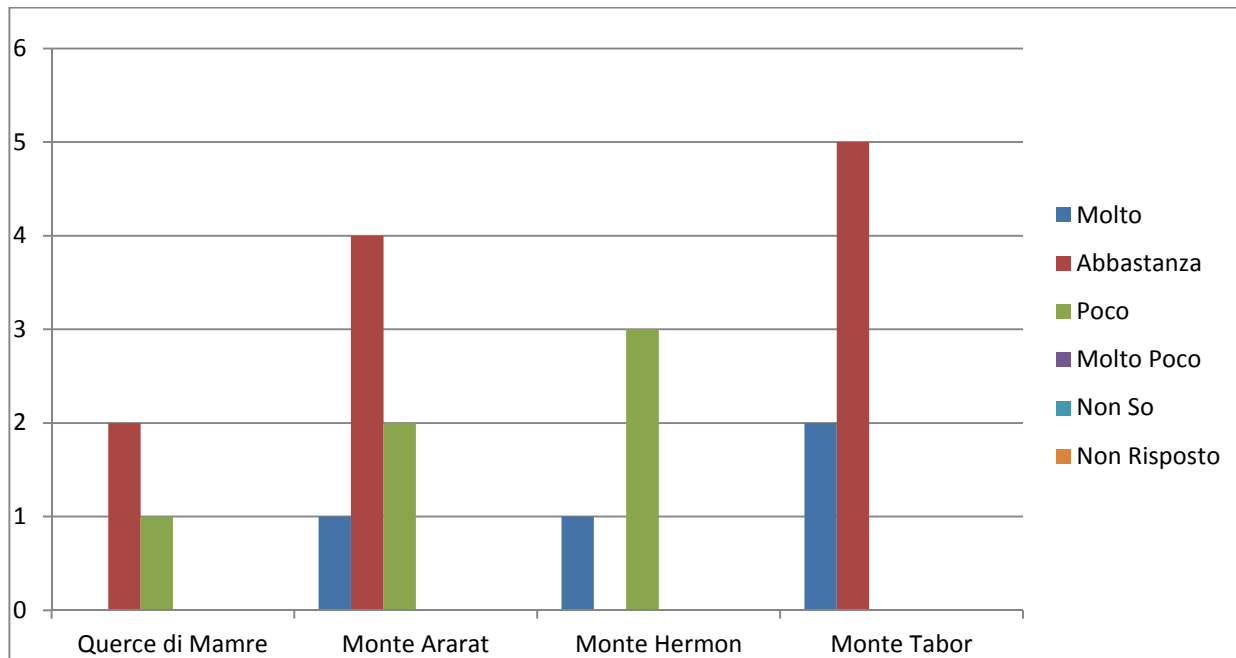
### Monte Ararat

- Essere dimessa
- Più personale

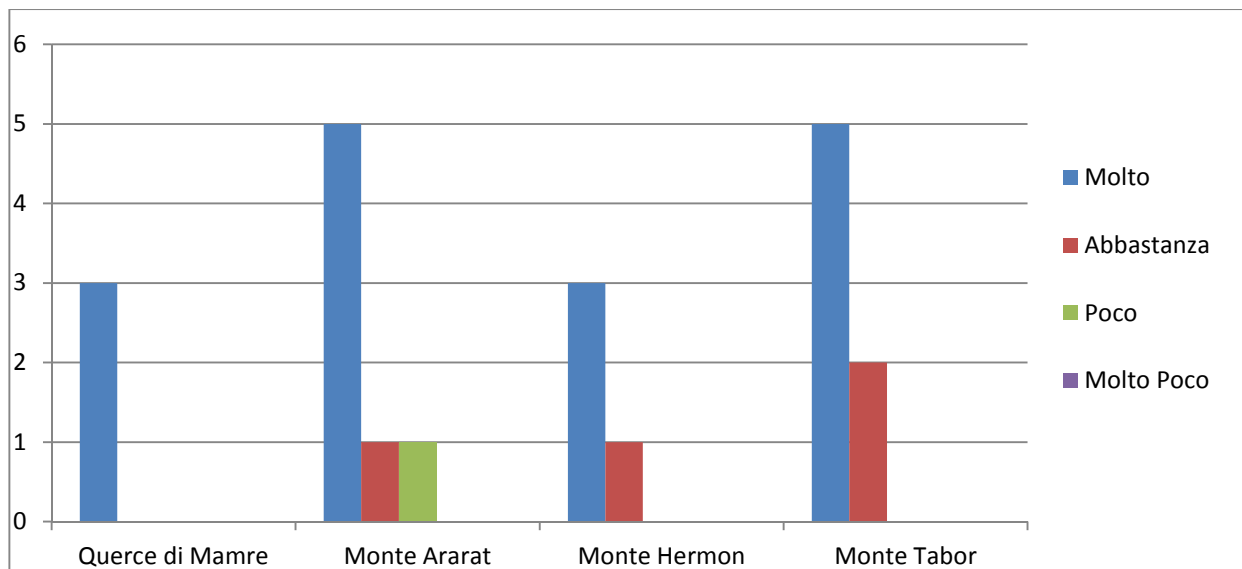
### Monte Tabor

- Più personale (x3)
- Meno utenti

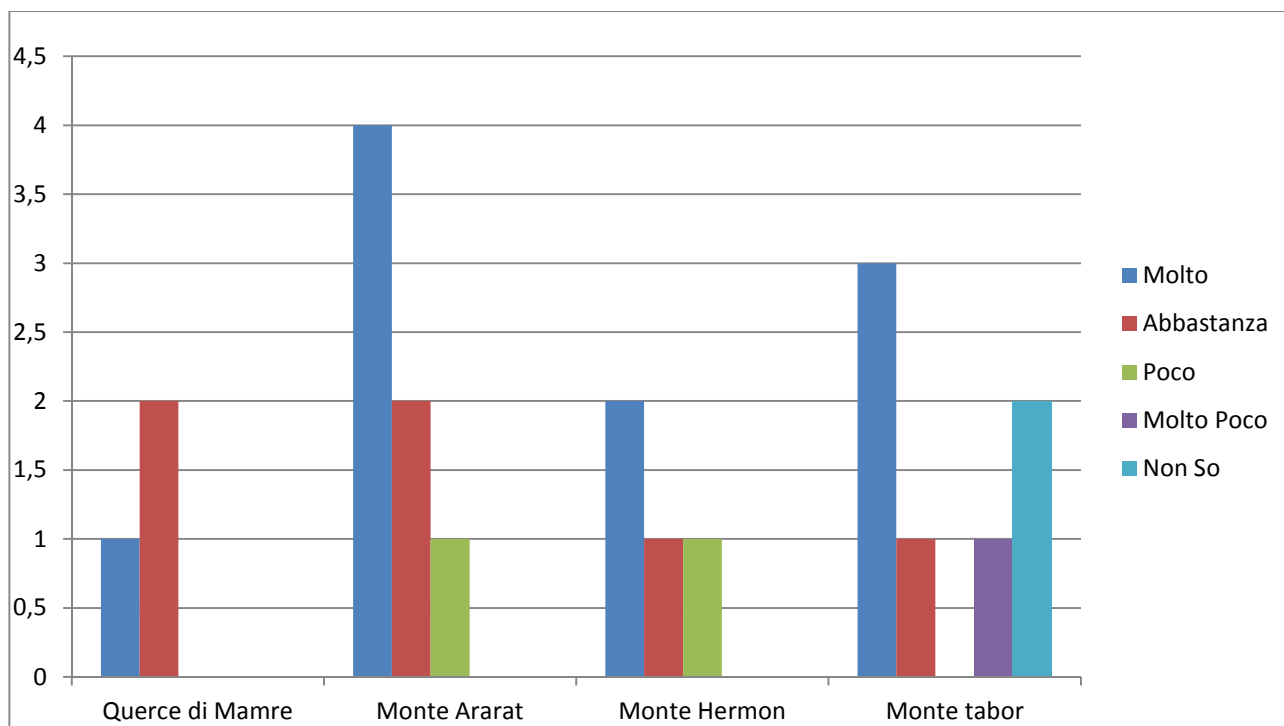
## RISPETTO ALLE SUE ASPETTATIVE INIZIALI, COMPLESSIVAMENTE, LA SUA OPINIONE SU QUESTA STRUTTURA E':



**RI TIENE CHE SIA RISPETTATA LA RISERVATEZZA NEI CONFRONTI?**



**RI TIENE CHE IL SUO COINVOLGIMENTO NELLE ATTIVITA' SIA ADEGUATO?**



<b>Fondazione Casa Famiglia Mattioli Garavini</b> <b>Onlus</b> Via Statutaria 44 tel. 0522 846170 fax. 0522 772287 mail : <a href="mailto:info@mattioligaravini.it">info@mattioligaravini.it</a> <a href="http://www.mattioligaravini.it">www.mattioligaravini.it</a>	Restituzione dei questionari di soddisfazione degli ospiti	
	Emissione 06 Marzo 2019	Pag. 14 di 14

**RITIENE DI AVER MAI SUBITO ABUSI DA PARTE DEL PERSONALE?**

	SI	NO
Monte Ararat	-	7
Querce di Mamre	-	3
Monte Hermon	-	4
Monte Tabor	-	7

Da quest'anno abbiamo inserito domande anche sul tema molto delicato degli abusi, per permetterci di avere una visuale completa sull'assistenza fornita e sull'eventuale necessità di prendere provvedimenti, oltre alla prevenzione che già stiamo mettendo in atto.