

<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 08 Febbraio 2017	Pag. 1 di 16

## Restituzione dei questionari di soddisfazione degli ospiti

Per la quarta volta nell'anno 2016 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/tirocinante 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. Per alcuni ospiti della Casa Famiglia Querce di Mamre che non possono rispondere verbalmente 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.

I questionari somministrati sono stati:

<b>Nucleo B</b>	7
<b>Querce di Mamre</b>	7
<b>Monte Hermon</b>	7
<b>Mattioli Garavini</b>	10
<b>Centro Diurno</b>	7

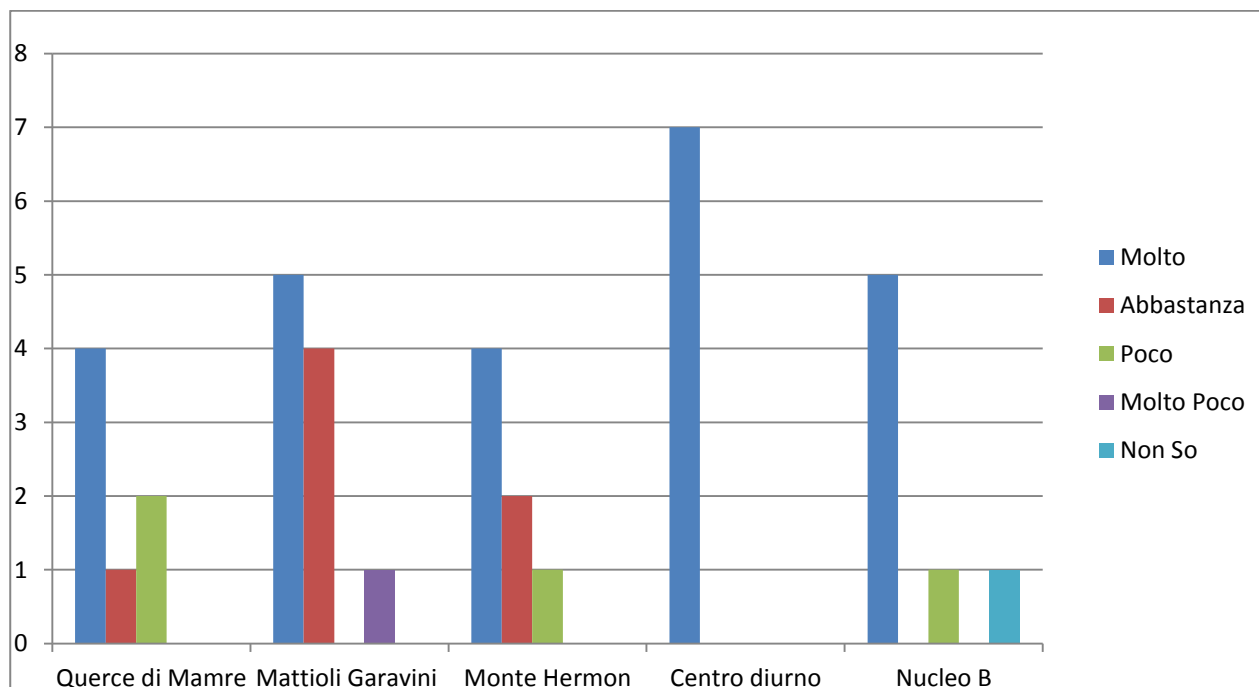
<b>Fondazione Casa Famiglia Mattioli Garavini Onlus</b> Via Statutaria 44 tel. 0522 846170 fax. 0522 772287 mail : <a href="mailto:info@mattioligaravini.it">info@mattioligaravini.it</a> <a href="http://www.mattioligaravini.it">www.mattioligaravini.it</a>	Restituzione dei questionari di soddisfazione degli ospiti	
	Emissione 08 Febbraio 2017	Pag. 2 di 16

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

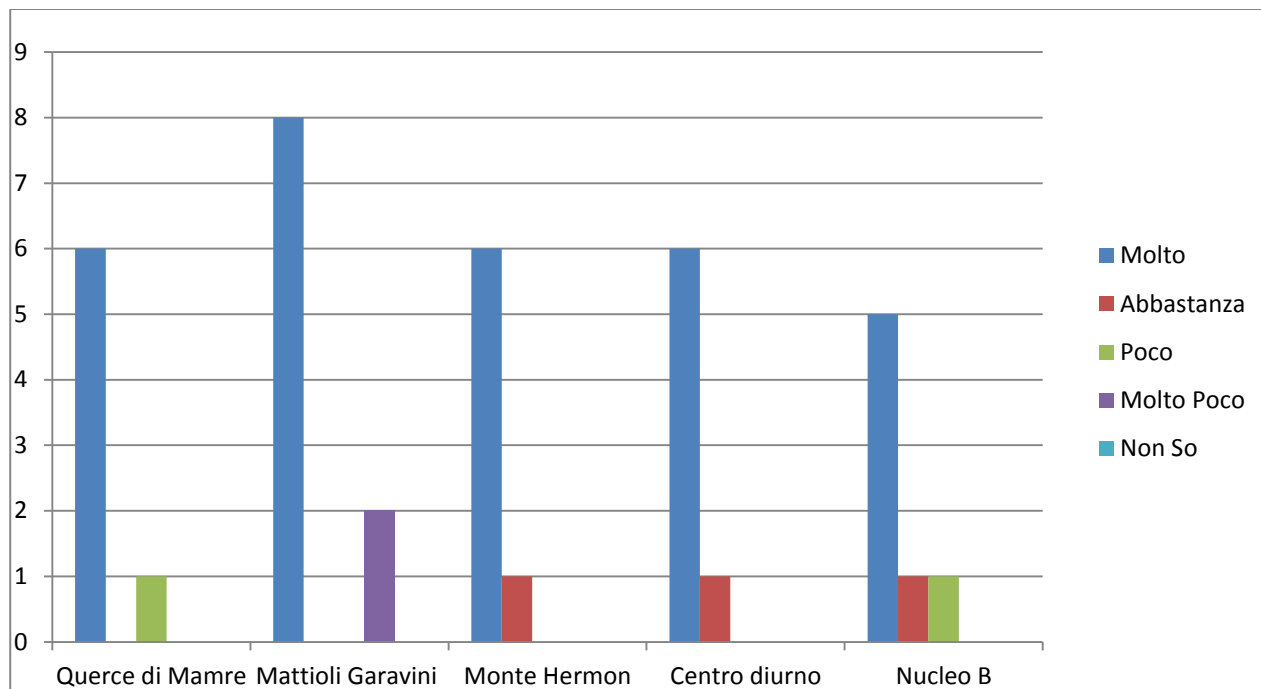
<b>Sesso</b>	M	F
	11	27
<b>Permanenza</b>	Residenziale	Temporaneo/Diurno
	26	12
<b>Da quanto è accolto in questa struttura?</b>	Meno di 6 mesi	Più di sei mesi
	21	17

Si hanno poi i quesiti che riguardano la soddisfazione:

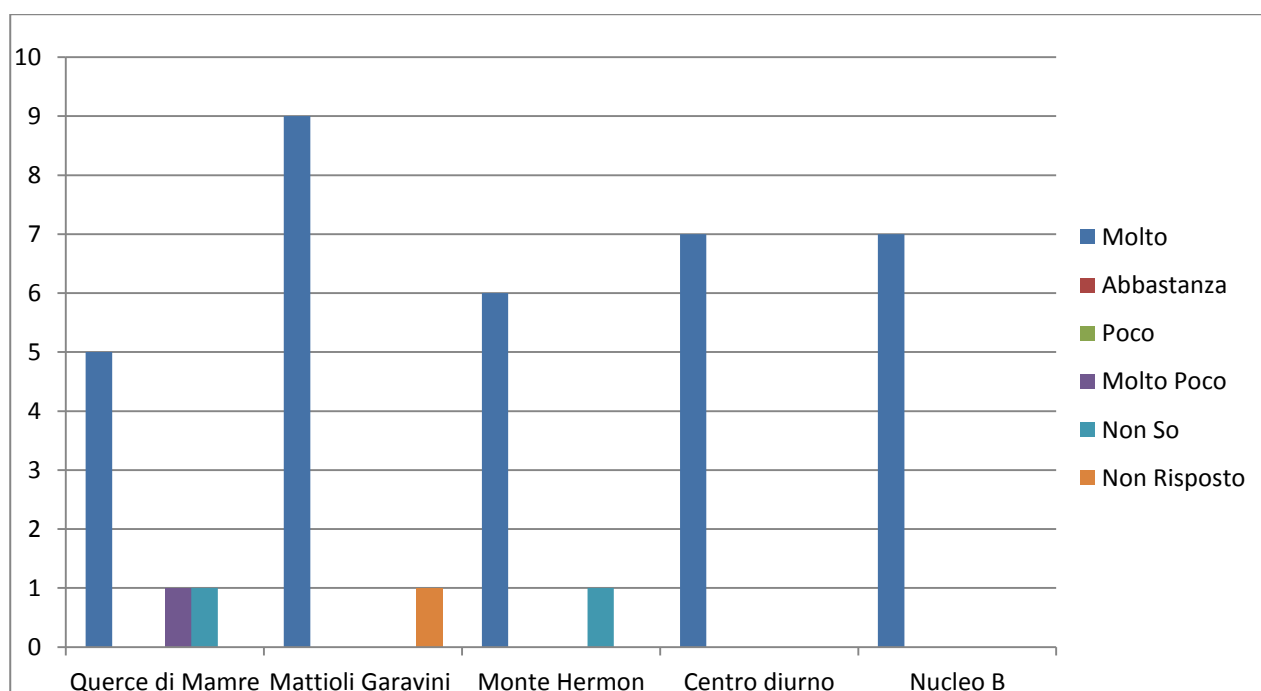
**E' SODDISFATTO DEL MODO IN CUI SONO STATE DATE, A LEI E AL SUO FAMILIARE, LE INFORMAZIONI INERENTI ALLA VITA IN STRUTTURA AL MOMENTO DELLA VISITA DEL PRE INGRESSO?**



**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 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 08 Febbraio 2017	Pag. 4 di 16

GLI ORARI IN CUI SI MANGIA IN QUESTA STRUTTURA LE SEMBRANO	ADEGUATI	INADEGUATI, SI MANGIA TROPPO PRESTO	INADEGUATI, SI MANGIA TROPPO TARDI
	34	4	-
LA VARIETA' DEL MENU' LE SEMBRA	ADEGUATA	NON ADEGUATA	
	33	5	-

### SE NON ADEGUATA, PERCHE'?

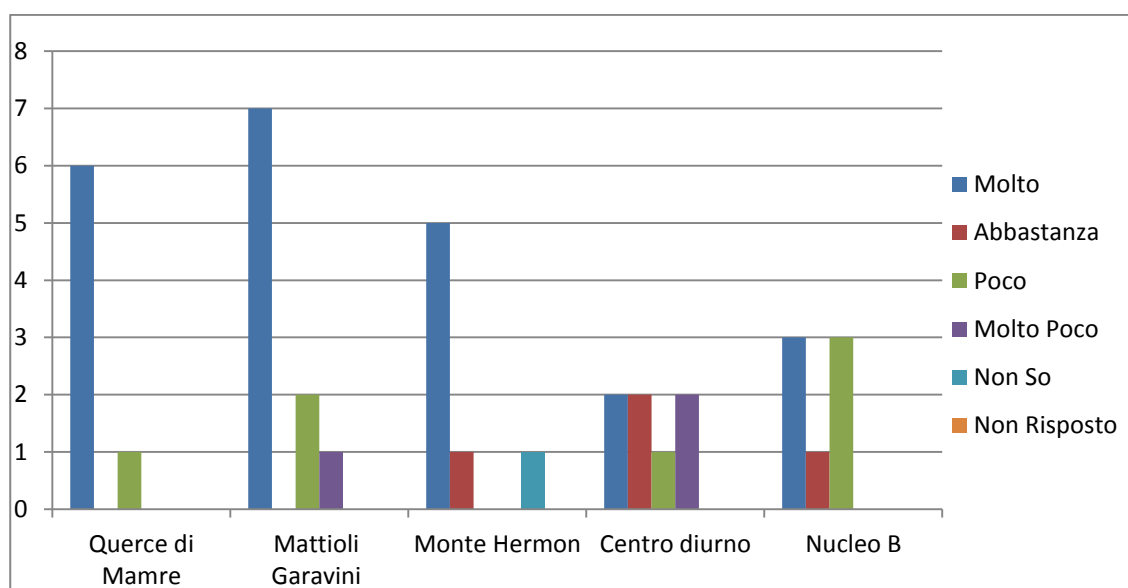
#### Querce di Mamre

- Cibo non adatto per disfagici

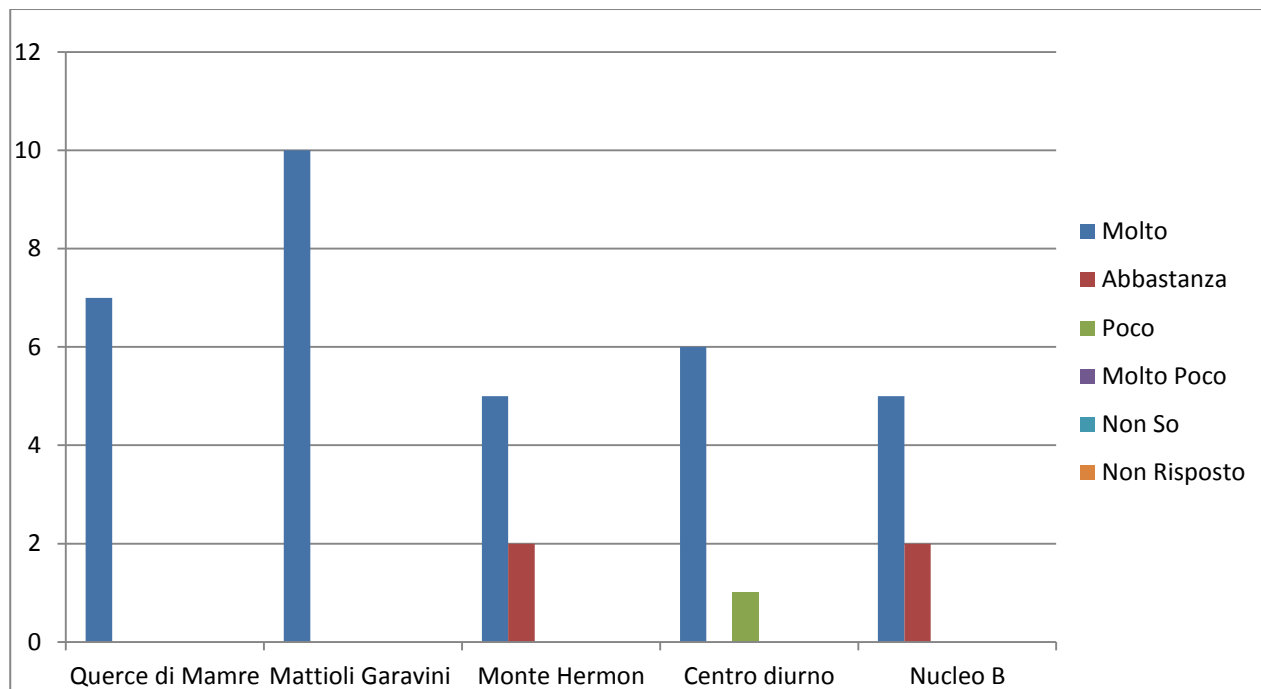
#### Mattioli Garavini

- Si mangiava meglio prima
- Poco condimento, cibi insipidi, poca varietà.

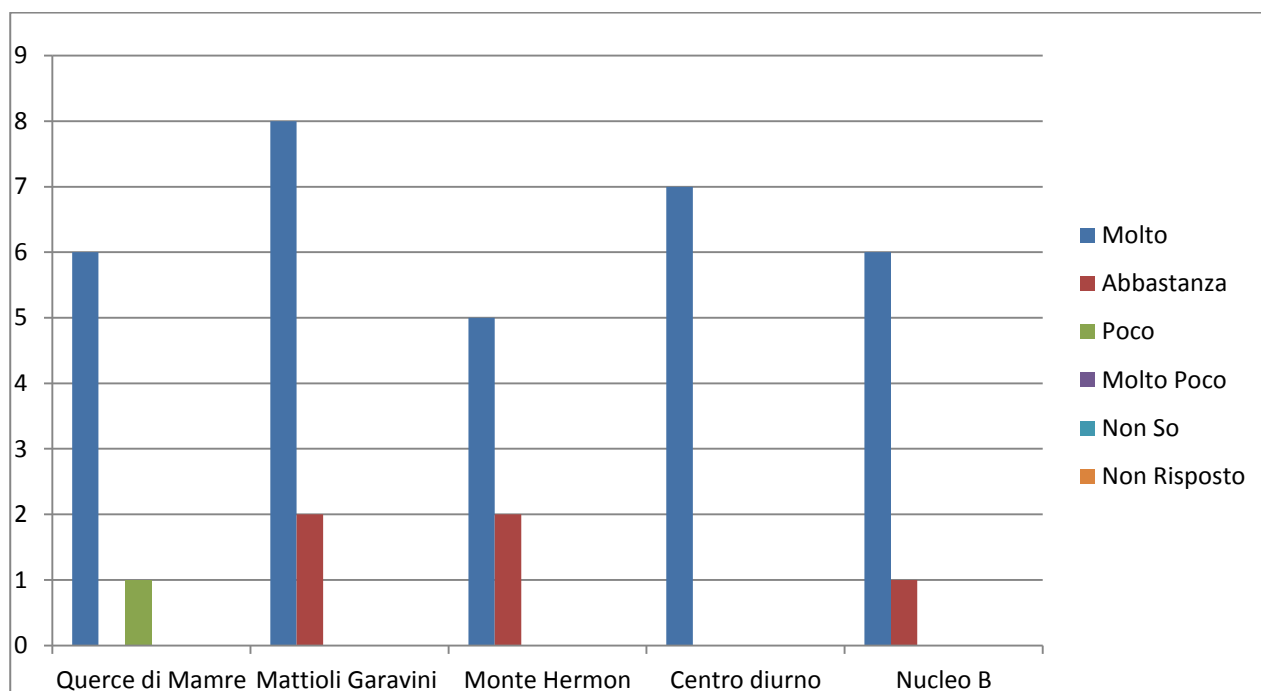
### SECONDO LEI IL PERSONALE E' NUMERICAMENTE ADEGUATO PER ASSISTERE PERSONE CON PROBLEMI COME I SUOI?



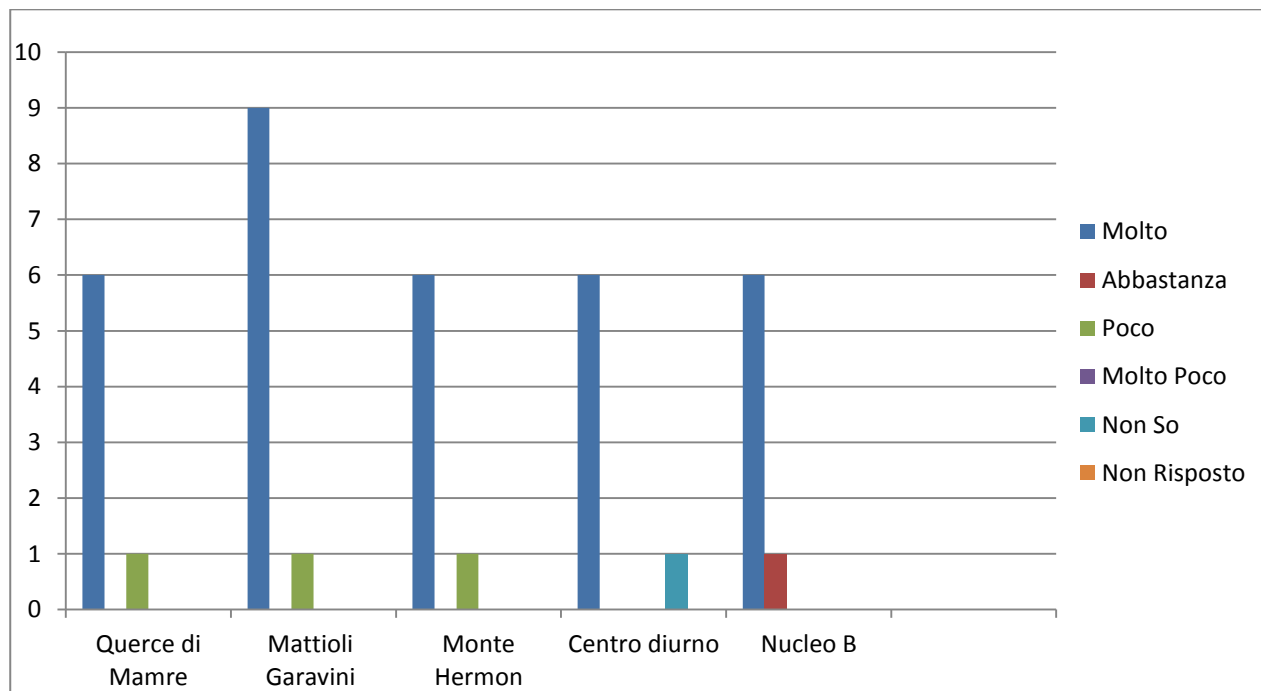
**SECONDO LEI IL PERSONALE E' PROFESSIONALMENTE PREPARATO PER ASSISTERE PERSONE CON PROBLEMI COME I SUOI?**



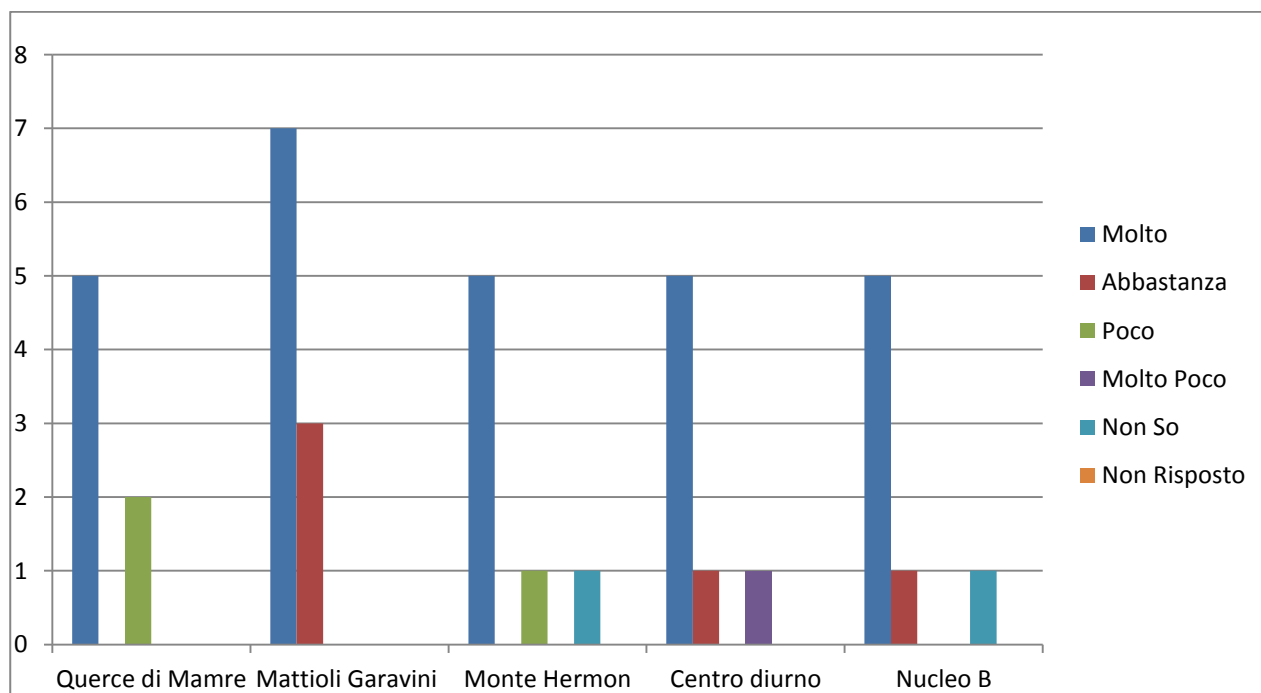
**RIITIENE DI POTER AVERE DAL PERSONALE LE INFORMAZIONI CHE DESIDERA SULLE SUE CONDIZIONI IN MODO SODDISFACENTE?**



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



### SI SENTE COINVOLTO DAL PERSONALE NELLE SUE CURE?



<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> www.mattioligaravini.it	Restituzione dei questionari di soddisfazione degli ospiti	
	Emissione 08 Febbraio 2017	Pag. 7 di 16

DESIDEREREBBE ESSERE:	PIU' COINVOLTO DI ADESSO	MENO COINVOLTO DI ADESSO	VA BENE COSI'	NON RISPOSTO
Mattioli Garavini	-	-	10	-
Centro Diurno	7	-		-
Querce di Mamre	3	1	3	-
Monte Hermon	1	-	6	-
Nucleo B	7	-	-	-

## MATTIOLI-GARAVINI

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

	MOLTO ADEGUATE	ABBASTANZA ADEGUATE	POCO ADEGUATE	MOLTO POCO ADEGUATE	NON SO/NON RISPOSTO
CURE MEDICHE	8	1	1	-	-
CURE INFERMIERISTICHE	8	1	-	-	1
CURE ASSISTENZIALI	9	1	-	-	-
ANIMAZIONE	7	1	2	-	-

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

	MOLTO GENTILE	ABBASTANZA GENTILE	POCO GENTILE	MOLTO POCO GENTILE	NON SO/NON RISPOSTO
MEDICI	9	1	-	-	
INFERMIERI	8	1	1	-	-
OPERATORI DI ASSISTENZA SOCIO SANITARIA	9	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 08 Febbraio 2017	Pag. 8 di 16

## CENTRO DIURNO

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

	MOLTO ADEGUATE	ABBASTANZA ADEGUATE	POCO ADEGUATE	MOLTO POCO ADEGUATE	NON SO
CURE INFERMIERISTICHE	7	-	-	-	-
CURE ASSISTENZIALI	6	-	-	-	1
ANIMAZIONE	7	-	-	-	-

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

	MOLTO GENTILE	ABBASTANZA GENTILE	POCO GENTILE	MOLTO POCO GENTILE	NON SO
MEDICI	7	-	-	-	-
INFERMIERI	7	-	-	-	-
OPERATORI DI ASSISTENZA SOCIO SANITARIA	7	-	-	-	-

## QUERCE DI MAMRE

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

	MOLTO ADEGUATE	ABBASTANZA ADEGUATE	POCO ADEGUATE	MOLTO POCO ADEGUATE	NON SO
CURE MEDICHE	7	-	-	-	-
CURE INFERMIERISTICHE	6	1	-	-	-
CURE ASSISTENZIALI	6	1	-	-	-
ANIMAZIONE	6	-	1	-	-

### 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	5	2	-	-	-



<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 08 Febbraio 2017	Pag. 9 di 16

## MONTE HERMON

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

	MOLTO ADEGUATE	ABBASTANZA ADEGUATE	POCO ADEGUATE	MOLTO POCO ADEGUATE	NON SO
CURE MEDICHE	7	-	-	-	-
CURE INFERMIERISTICHE	7	-	-	-	-
CURE ASSISTENZIALI	7	-	-	-	-
ANIMAZIONE	4	-	-	3	-

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

	MOLTO GENTILE	ABBASTANZA GENTILE	POCO GENTILE	MOLTO POCO GENTILE	NON SO
MEDICI	7	-	-	-	-
INFERMIERI	7	-	-	-	-
OPERATORI DI ASSISTENZA SOCIO SANITARIA	7	-	-	-	-

## NUCLEO B

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

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

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

	MOLTO GENTILE	ABBASTANZA GENTILE	POCO GENTILE	MOLTO POCO GENTILE	NON SO
MEDICI	6	-	1	-	-
INFERMIERI	6	-	1	-	-
OPERATORI DI ASSISTENZA SOCIO SANITARIA	5	1	-	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> www.mattioligaravini.it	Restituzione dei questionari di soddisfazione degli ospiti	
	Emissione 08 Febbraio 2017	Pag. 10 di 16

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

	SPESSO	RARAMENTE	MAI	NON RISPOSTO
Mattioli Garavini	1	-	9	-
Centro Diurno	1	2	4	-
Querce di Mamre	1	1	5	-
Monte Hermon	1	-	6	-

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

**Mattioli Garavini:**

-Non mi fanno mangiare e non mi lavano bene

**Diurno:**

- un operatore risponde male, è poco rispettosa e fa finta di non sentirmi

**Querce di Mamre:**

- Battibecchi con il personale
- Mi è scomparso un profumo

**Monte Hermon:**

- mi hanno rubato dei gioielli

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

	MOLTO	ABBASTANZA	POCO	MOLTO POCO	NON SO/ NON RISPOSTO
Casa Famiglia Mattioli Garavini	-	-	-	-	-
Centro Diurno	1	-	-	2	-
Querce di Mamre	1	1	1	-	-
Monte Hermon	-	-	-	-	-
Nucleo B	-	-	-	-	-

<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 08 Febbraio 2017	Pag. 11 di 16

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

### **Casa Famiglia Mattioli Garavini:**

- Tutto (due volte)
- La colazione
- L'armonia
- La libertà
- Che mi curano

### **Centro Diurno:**

- Tutto (due volte)
- Ci servono bene
- Donne di servizio

### **Querce di Mame:**

- Clima positivo e allegria nella struttura
- Le uscite
- Tutto
- Gli operatori e le attività
- Il cibo

### **Monte Hermon:**

- Tutto (due volte)
- La compagnia
- Ritagliare
- Il capo

### **Nucleo B:**

<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 08 Febbraio 2017	Pag. 12 di 16

- Tutto (due volte)
- Il centro diurno
- Che vado a dormire
- L'ambiente

### **E QUELLA CHE LE PIACE MENO?**

#### **Casa Famiglia Mattioli Garavini:**

- Quando vomito perché sono malato
- Roba frullata
- Restrizione nei movimenti
- Non mi fanno chiamare mio figlio

#### **Diurno:**

- L'operatrice scontrosa

#### **Querce di Mamre:**

- Poche uscite pomeridiane
- Lo standing
- Andare a letto di sera

#### **Monte Hermon:**

- colorare

#### **Nucleo B:**

- Quelli che brontolano
- Gli operatori
- La mia camera

<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 08 Febbraio 2017	Pag. 13 di 16

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. Emerge che è molto importante oltre alla gentilezza e professionalità del personale e la voglia di essere coinvolto nelle varie attività della struttura e nelle attività di animazione/ uscite.

### DESIDERA ESPRIMERE ALTRI SUGGERIMENTI PER MIGLIORARE IL SERVIZIO?

#### Casa Famiglia Mattioli Garavini

- Aumento di personale
- Fare uscite

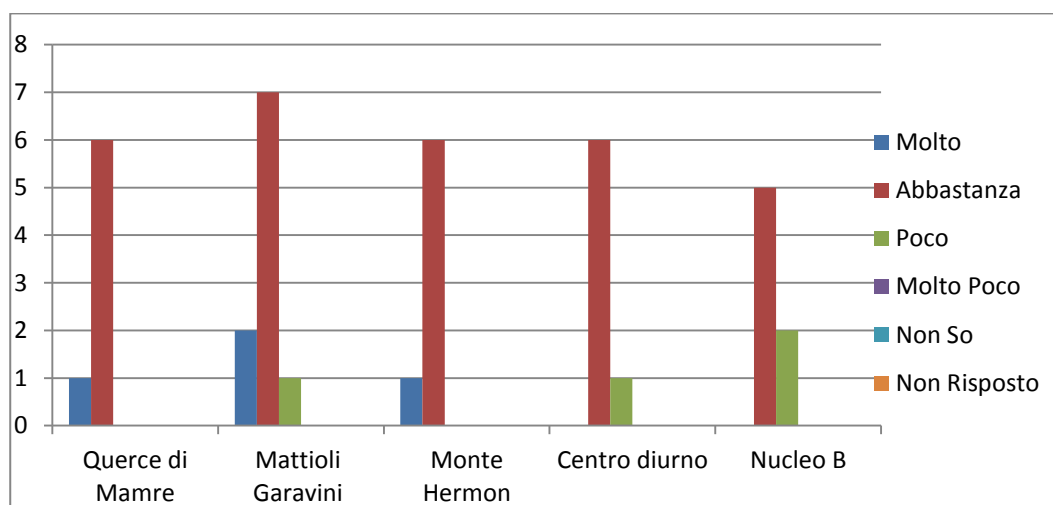
#### Diurno

- Aggiungere personale così il cibo arriva caldo

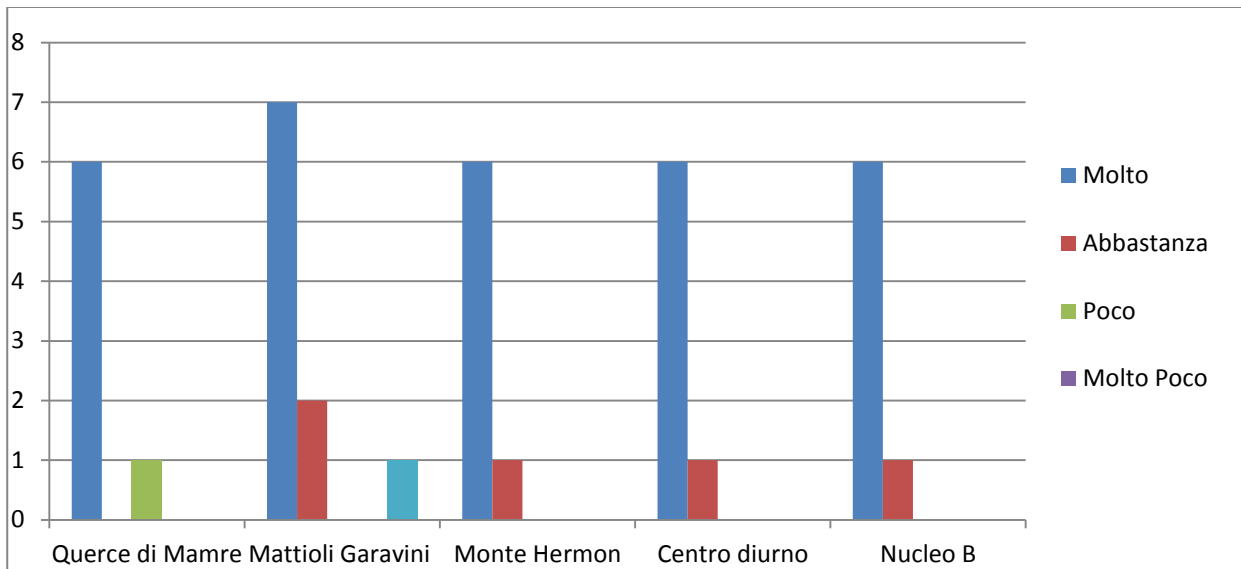
#### Querce di Mamre

- Più assistenza
- Il presidente è poco presente

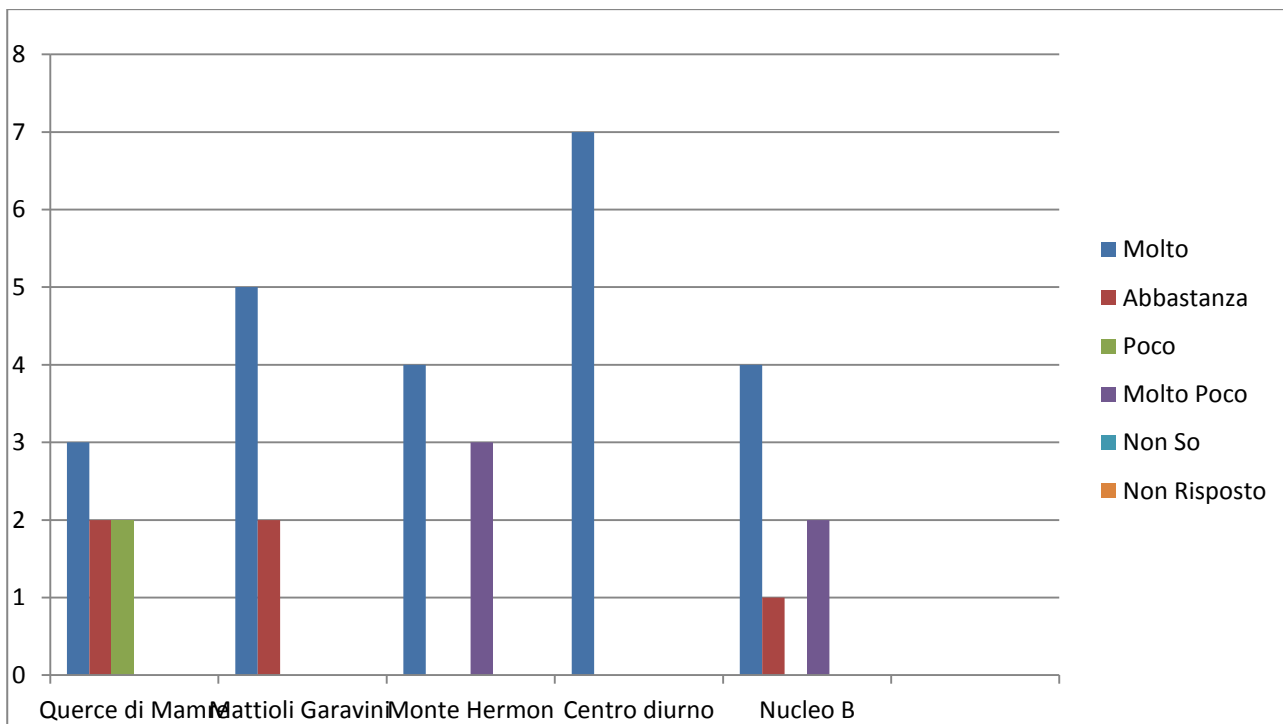
### RISPETTO ALLE SUE ASPETTATIVE INIZIALI, COMPLESSIVAMENTE, LA SUA OPINIONE SU QUESTA STRUTTURA E':



**RITIENE CHE SIA RISPETTATA LA RISERVATEZZA NEI CONFRONTI?**

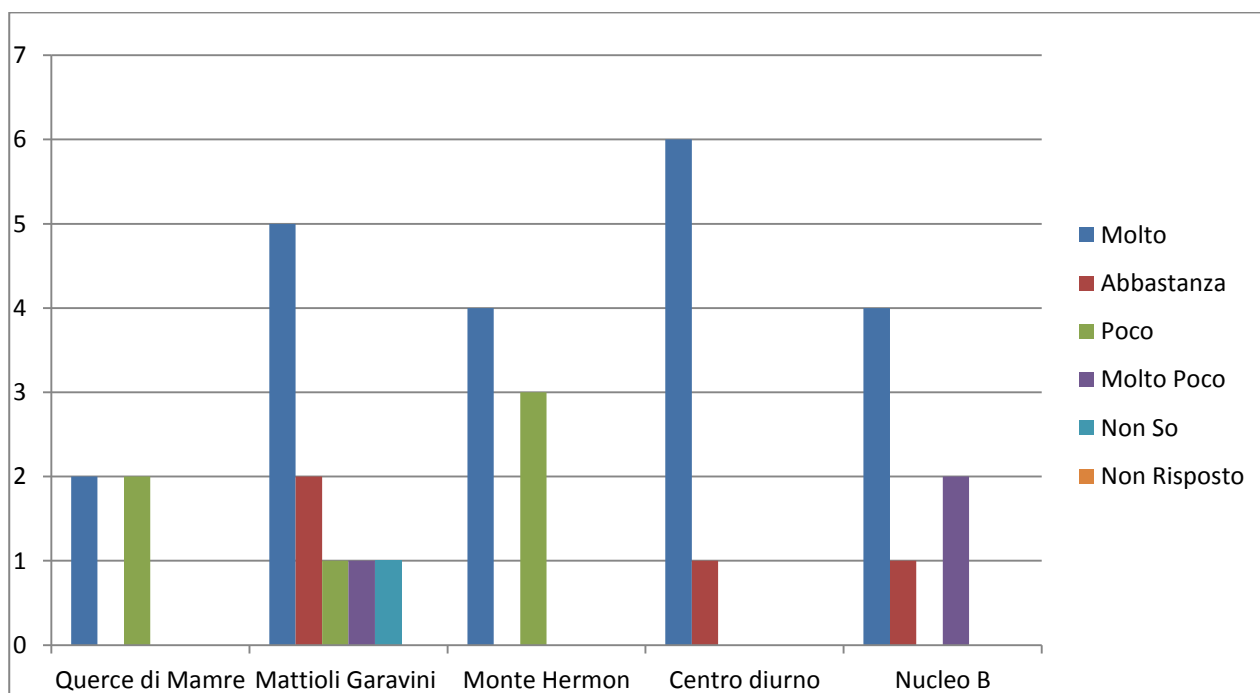


**RITIENE CHE IL SUO COINVOLGIMENTO NELLE ATTIVITA' SIA ADEGUATO?**



<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 08 Febbraio 2017	Pag. 15 di 16

### RITIENE CHE LE ATTIVITA' RICREATIVE SVOLTE LE PORTINO BENEFICIO?



### QUALI ATTIVITA' RICREATIVE LE PIACEREBBE SVOLGERE?

#### Casa Famiglia Mattioli Garavini

- Andare fuori in estate qualche volta
- Attività per le gambe
- Fisioterapia

#### Centro Diurno

- Vanno bene le cose che facciamo

#### Querce di Mame

- Ping pong

#### Monte Hermon

- Scrivere
- Fare ginnastica

<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 08 Febbraio 2017	Pag. 16 di 16

Un'ultima parte del questionario è stata dedicata alle attività ricreative, sia per capire come sono percepite dagli ospiti che per avere spunti per organizzare quelle del nuovo anno. Molti ospiti apprezzano le attività e vorrebbero aumentarle.