

<b>Fondazione Casa Famiglia Mattioli Garavini</b> <b>Onlus</b> Via Statutaria 44 tel. 0522 846170 fax. 0522 772287 <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 dei famigliari degli ospiti	
	Emissione 08 Febbraio 2017	Pag. 1 di 14

## **Restituzione dei questionari di soddisfazione dei famigliari degli ospiti**

Per la quarta volta nell'anno 2016 la Fondazione Casa Famiglia Mattioli Garavini Onlus ha deciso di somministrare ai famigliari degli ospiti un questionario per valutare il loro livello di soddisfazione su vari aspetti organizzativi e relazionali della struttura che accoglie i loro cari. I dati emersi hanno lo scopo di incrementare il benessere dell'ospite in quanto viene valutata la qualità delle pratiche assistenziali, eventuali critiche saranno prese come spunto per migliorare il servizio offerto.

In questo modo il familiare ha la possibilità di incrementare il benessere del proprio caro 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 dei famigliari degli ospiti dà la possibilità di capire come percepiscono il Servizio, quali cambiamenti vorrebbero apportare e quali sono gli aspetti da loro più apprezzati.

Il questionario è stato consegnato dal personale direttamente al familiare referente dell'ospite, accompagnandolo con una busta bianca per mantenere l'anonimato e con una lettera nella quale sono stati indicati gli scopi dello stesso. Ci si è raccomandati che una volta compilato venisse inserito all'interno dell'apposita cassetta reclami e suggerimenti. Alcuni famigliari hanno preferito comunque firmare il questionario per rendere evidenti le loro opinioni.

La consegna è avvenuta da Novembre a Dicembre con la richiesta di restituirlo compilato entro il 31 Dicembre. I questionari consegnati sono stati 25, quelli restituiti 22. I famigliari cui sono stati consegnati i questionari hanno quindi colto l'occasione di aiutarci a migliorare il nostro servizio. Non sono stati consegnati a tutti per mancanza di reperibilità del tutore/famigliare e per problemi organizzativi.

Per il secondo anno i questionari sono stati somministrati anche ai parenti degli ospiti a libero mercato quindi da quest'anno in vista della riapertura del Nucleo A nel nuovo anno divideremo i servizi: Casa Residenza Anziani accreditata, Casa Protetta Anziani a libero mercato, Centro Diurno Accreditato.

<b>Fondazione Casa Famiglia Mattioli Garavini</b> <b>Onlus</b> Via Statutaria 44 tel. 0522 846170 fax. 0522 772287 <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 dei famigliari degli ospiti	
	Emissione 08 Febbraio 2017	Pag. 2 di 14

Una parte del questionario riguarda i dati generali del famigliare che l'ha compilato:

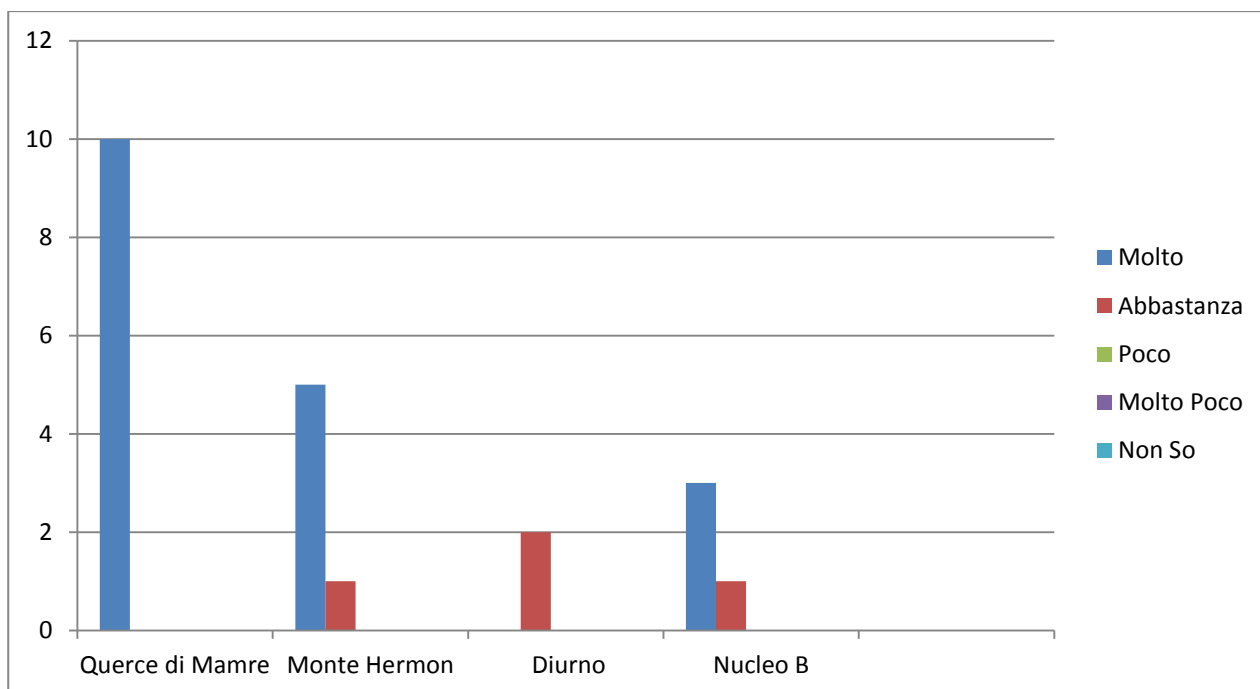
<b>CHI HA COMPILATO IL QUESTIONARIO</b>	<b>CONIUGE</b>	<b>FIGLIO/A</b>	<b>FRATELLO/SORELLA</b>	<b>ALTRA PERSONA</b>	<b>NON RISPOSTO</b>
	5	7	3	7	-
<b>SESSO</b>	M	F			<b>NON RISPOSTO</b>
	6	14	-	-	2
<b>OGNI QUANTO VIENE ALL'ISTITUTO?</b>	QUASI TUTTI I GIORNI	1 O 2 VOLTE ALLA SETTIMANA	1 O 2 VOLTE AL MESE	MENO DI UNA VOLTA AL MESE	NON RISPOSTO
	13	7	1	-	1
<b>COMPLESSIVAMENTE LEI QUANTO E' SODDISFATTO DI COME LA STRUTTURA ASSISTE IL SUO FAMIGLIARE?</b>	MOLTO	ABBASTANZA	POCO	NON RISPOSTO	
	13	7	1	1	
<b>QUAL'E' IL SESSO DEL SUO FAMIGLIARE OSPITE DI QUESTA STRUTTURA?</b>	M	F			
	7	15			
<b>DA QUANTO TEMPO IL SUO FAMIGLIARE RISIEDA IN STRUTTURA?</b>	MENO DI UN ANNO	DA 1 A 5 ANNI	PIU' DI 5 ANNI		
	4	13	5		

Questa prima parte del questionario è utile per capire le generalità dei famigliari.

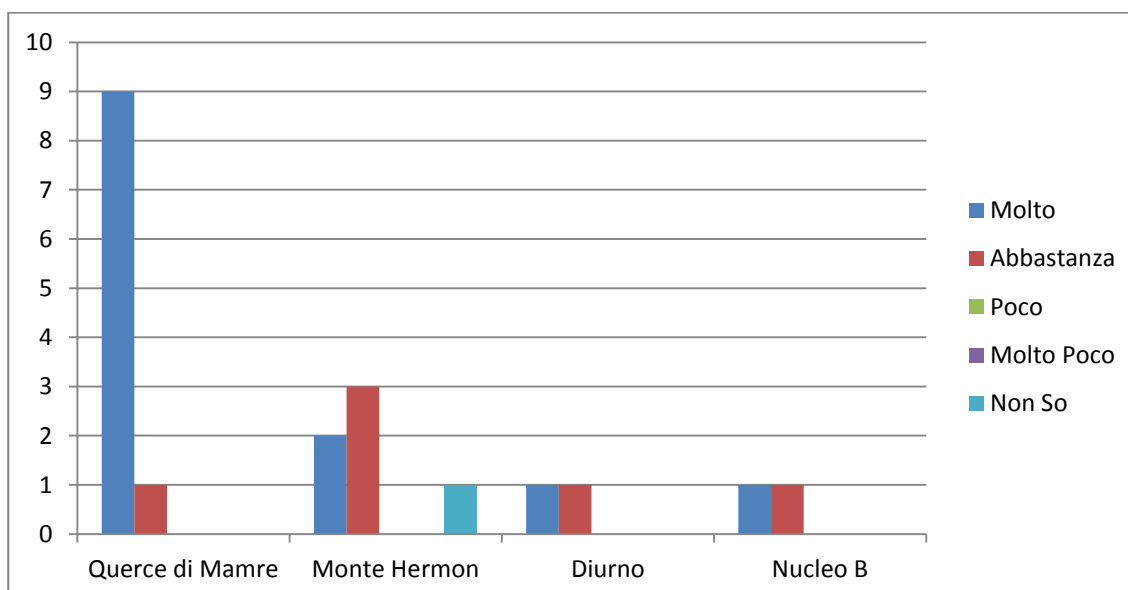
Salta subito all'occhio che i famigliari che hanno compilato e restituito i questionari sono quelli maggiormente presenti in struttura quindi più coinvolti nell'assistenza del parente.

<b>Fondazione Casa Famiglia Mattioli Garavini Onlus</b> Via Statutaria 44 tel. 0522 846170 fax. 0522 772287 <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 dei famigliari degli ospiti	
	Emissione 08 Febbraio 2017	Pag. 3 di 14

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

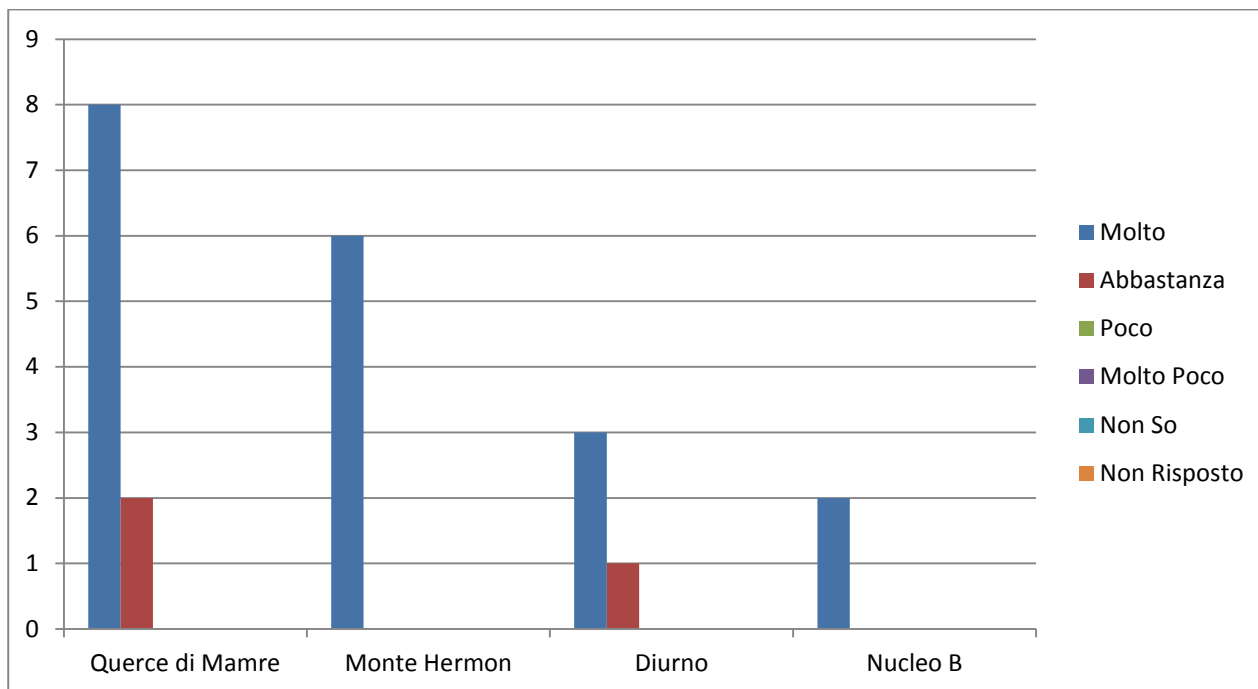


**E' SODDISFATTO DEL MODO IN CUI IL SUO FAMIGLIARE E' STATO ACCOLTO DURANTE I PRIMI GIORNI DI PERMANENZA NELLA STRUTTURA?**



<b>Fondazione Casa Famiglia Mattioli Garavini</b> <b>Onlus</b> Via Statutaria 44 tel. 0522 846170 fax. 0522 772287 <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 dei famigliari degli ospiti	
	Emissione 08 Febbraio 2017	Pag. 4di 14

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

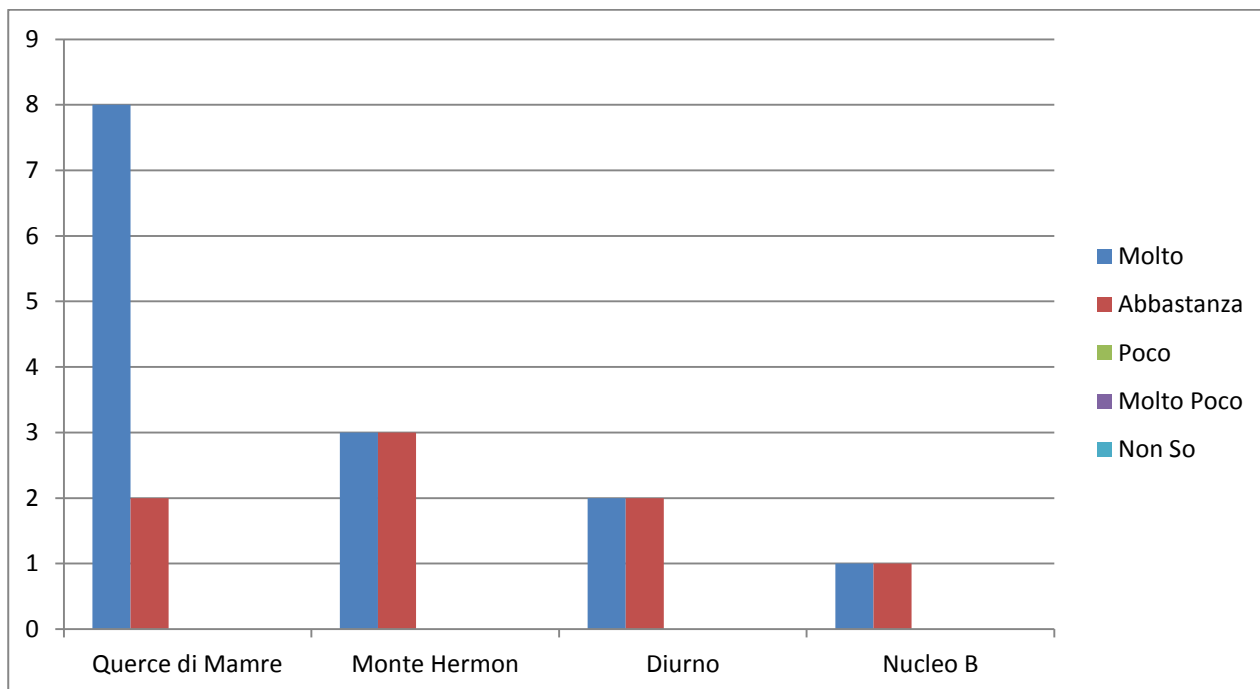


### GLI ORARI IN CUI SI MANGIA IN QUESTA STRUTTURA LE SEMBRANO:

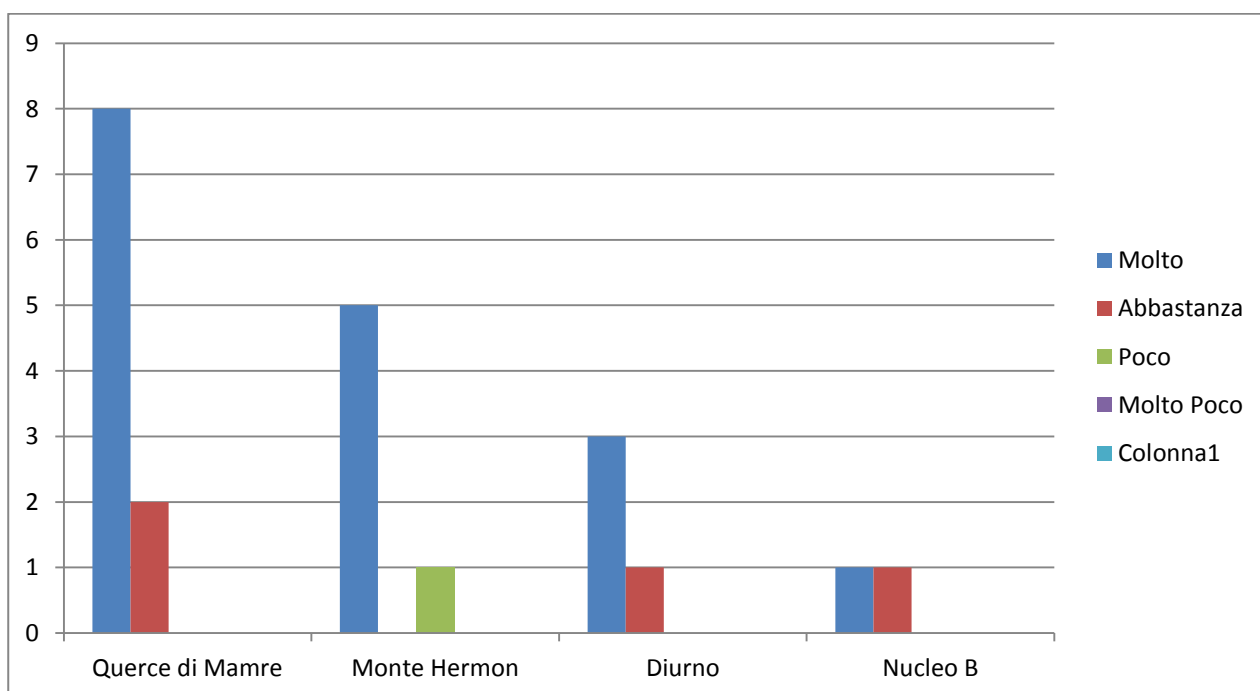
	ADEGUATI	INADEGUATI, SI MANGIA TROPPO PRESTO	INADEGUATI, SI MANGIA TROPPO TARDI
Diurno	4	-	-
Monte Hermon	6	-	-
Querce di Mamre	6	-	-
Nucleo B	2	-	-

<b>Fondazione Casa Famiglia Mattioli Garavini</b> <b>Onlus</b> Via Statutaria 44 tel. 0522 846170 fax. 0522 772287 <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 dei famigliari degli ospiti	
	Emissione 08 Febbraio 2017	Pag. 5 di 14

**SECONDO LEI IL PERSONALE E' PROFESSIONALMENTE PREPARATO PER ASSISTERE PERSONE CON PROBLEMI COME QUELLI DEL SUO FAMIGLIARE?**

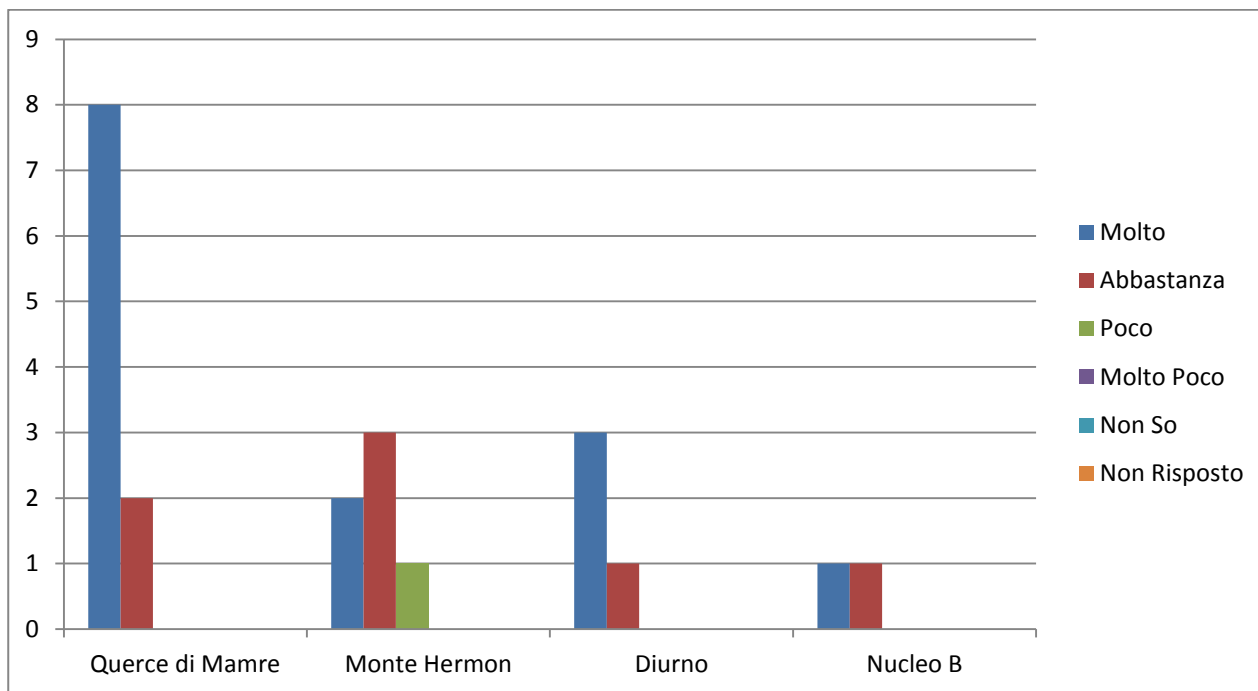


**RIITIENE DI POTER AVERE DAL PERSONALE LE INFORMAZIONI CHE DESIDERA SULLE CONDIZIONI DEL SUO FAMIGLIARE IN MODO SODDISFACENTE?**

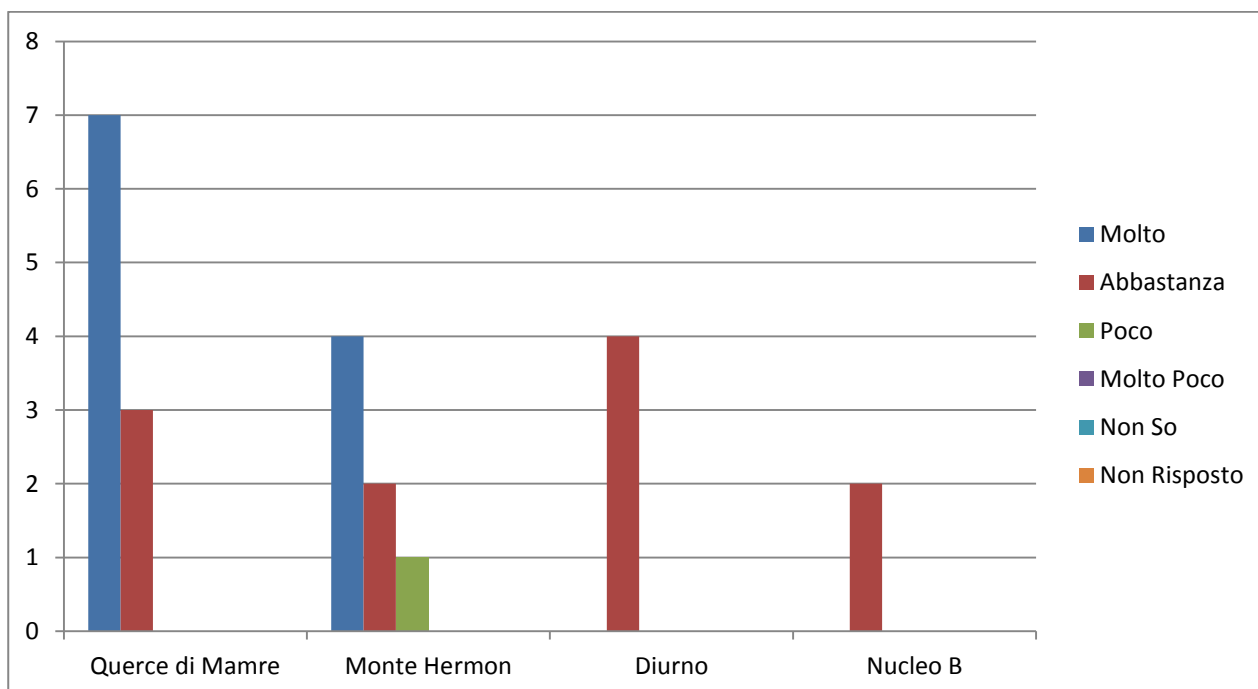


<b>Fondazione Casa Famiglia Mattioli Garavini</b> <b>Onlus</b> Via Statutaria 44 tel. 0522 846170 fax. 0522 772287 <a href="mailto:info@mattioligaravini.it">info@mattioligaravini.it</a> <a href="http://www.mattioligaravini.it">www.mattioligaravini.it</a>	Restituzione dei questionari di soddisfazione dei famigliari degli ospiti	
	Emissione 08 Febbraio 2017	Pag. 6 di 14

**SI SENTE SOSTENUTO E AIUTATO DAL PERSONALE NELL'AFFRONTARE LA MALATTIA DEL SUO FAMIGLIARE?**



**SI SENTE COINVOLTO DAL PERSONALE NELLE CURE DEL SUO FAMIGLIARE?**



<b>Fondazione Casa Famiglia Mattioli Garavini</b> <b>Onlus</b> Via Statutaria 44 tel. 0522 846170 fax. 0522 772287 <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 dei famigliari degli ospiti	
	Emissione 08 Febbraio 2017	Pag. 7 di 14

### DESIDEREREBBE ESSERE:

	PIU' COINVOLTO DI ADESSO	MENO COINVOLTO	VA BENE COSI'	NON SO
Diurno	-	-	4	
Nucleo B	-	-	2	
Monte Hermon	1	-	5	
Querce di Mamre	3	-	7	

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

#### Diurno

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

#### Monte Hermon

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

<b>Fondazione Casa Famiglia Mattioli Garavini</b> <b>Onlus</b> Via Statutaria 44 tel. 0522 846170 fax. 0522 772287 <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 dei famigliari degli ospiti	
	Emissione 08 Febbraio 2017	Pag. 8di 14

### Querce di Mamre

	MOLTO ADEGUATE	ABBASTANZA ADEGUATE	POCO ADEGUATE	MOLTO POCO ADEGUATE	NON SO
CURE MEDICHE	8	1	-	-	1
CURE INFERMIERISTICHE	9	-	-	-	1
CURE ASSISTENZIALI	8	-	-	-	2
ANIMAZIONE	6	2	-	-	2
PULIZIE	9	-	-	-	1
LAVANDERIA	8	1	-	-	1
CUCINA	7	-	-	1	2

### Nucleo B

	MOLTO ADEGUATE	ABBASTANZA ADEGUATE	POCO ADEGUATE	MOLTO POCO ADEGUATE	NON SO
CURE MEDICHE	1	1	-	-	-
CURE INFERMIERISTICHE	1	1	-	-	-
CURE ASSISTENZIALI	2	-	-	-	-
ANIMAZIONE	-	1	-	1	-
PULIZIE	2	-	-	-	-
LAVANDERIA	-	2	-	-	-
CUCINA	-	1	1	-	-

### COME VALUTA IL COMPORTAMENTO TENUTO DAL PERSONALE NEI CONFRONTI DEL SUO FAMIGLIARE?

#### Diurno

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



<b>Fondazione Casa Famiglia Mattioli Garavini</b> <b>Onlus</b> Via Statutaria 44 tel. 0522 846170 fax. 0522 772287 <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 dei famigliari degli ospiti	
	Emissione 08 Febbraio 2017	Pag. 9 di 14

### Monte Hermon

	MOLTO GENTILE	ABBASTANZA GENTILE	POCO GENTILE	MOLTO POCO GENTILE	NON SO
MEDICI	5	1	-	-	-
INFERMIERI	5	1	-	-	-
OPERATORI DI ASSISTENZA	5	1	-	-	-

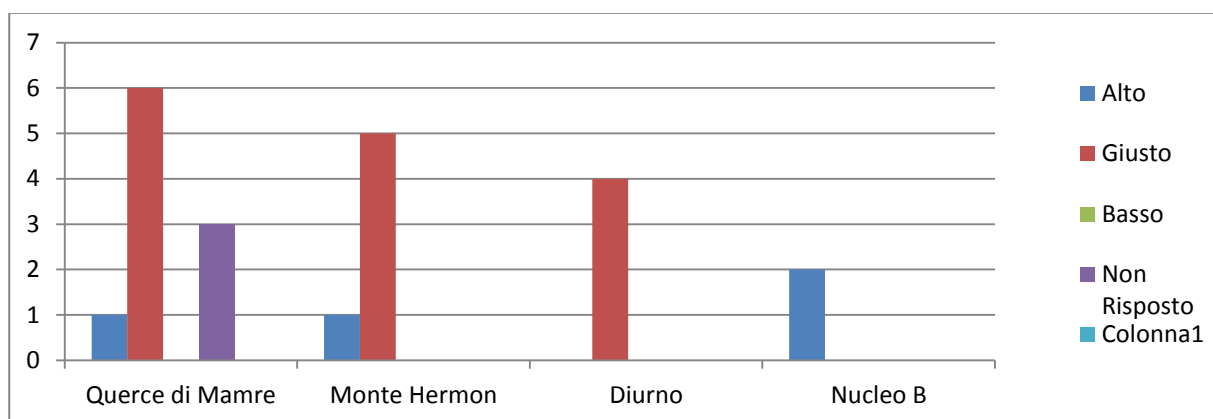
### Querce di Mamre

	MOLTO GENTILE	ABBASTANZA GENTILE	POCO GENTILE	MOLTO POCO GENTILE	NON SO
MEDICI	7	2	-	-	1
INFERMIERI	10	-	-	-	-
OPERATORI DI ASSISTENZA	8	2	-	-	-

### Nucleo B

	MOLTO GENTILE	ABBASTANZA GENTILE	POCO GENTILE	MOLTO POCO GENTILE	NON SO
MEDICI	1	1	-	-	-
INFERMIERI	1	1	-	-	-
OPERATORI DI ASSISTENZA	1	1	-	-	-

### COME GIUDICA IL COSTO DELLA RETTA RISPETTO AL SERVIZIO CHE RICEVE IL SUO FAMIGLIARE?



<b>Fondazione Casa Famiglia Mattioli Garavini</b> <b>Onlus</b> Via Statutaria 44 tel. 0522 846170 fax. 0522 772287 <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 dei famigliari degli ospiti	
	Emissione 08 Febbraio 2017	Pag. 10 di 14

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

	SPESSO	RARAMENTE	MAI	Non Risposto
Diurno		1	3	
Nucleo B	1		1	
Monte Hermon	1	1	3	1
Querce di Mamre	1	2	6	1

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

**Nucleo B**

- Poco personale

**Monte Hermon**

- Cura dell'assistito (vestiti, cure mediche, pulizia, etc)
- Difficoltà con lavanderia: alcuni capi si perdono
- Indumenti marcati finiti in altri luoghi

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

	MOLTO	ABBASTANZA	POCO	MOLTO POCO	NON RISPOSTO
Diurno	-	-	-	-	-
Nucleo B	1	1	-	-	-
Monte Hermon	-	2	1	-	-
Querce di Mamre	2	1	-	-	1

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

**Diurno**

- Assistenza
- Sincerità, cordialità, comportamento, pulizia, professionalità
- Gentilezza, assistenza

<b>Fondazione Casa Famiglia Mattioli Garavini</b> <b>Onlus</b> Via Statutaria 44 tel. 0522 846170 fax. 0522 772287 <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 dei famigliari degli ospiti	
	Emissione 08 Febbraio 2017	Pag. 11 di 14

### **Nucleo B**

- Impatto iniziale di pulizia
- Ambiente familiare e gentilezza

### **Monte Hermon**

- Tranquillità della struttura
- Ambiente familiare
- Disponibilità verso l'ospite
- Familiarietà, efficienza

### **Querce di Mamre**

- Rapporto familiare con i pazienti (tre volte)
- Sensibilità e gentilezza
- Camere singole
- Ambiente di giuste dimensioni che ti fa sentire a casa

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

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

### **Mattioli Garavini**

- Poco personale
- animazione

### **Monte Hermon**

- In alcuni momenti poca sensibilità e attenzione del personale
- Servizio lavanderia
- Orario di alzata pomeridiano

### **Querce di Mamre**

- Corrente d'aria dalle porte

<b>Fondazione Casa Famiglia Mattioli Garavini</b> <b>Onlus</b> Via Statutaria 44 tel. 0522 846170 fax. 0522 772287 <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 dei famigliari degli ospiti	
	Emissione 08 Febbraio 2017	Pag. 12 di 14

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

	MIGLIORE DI QUANTO PENSASSI	ESATTAMENTE COME ME L'IMMAGINAVO	PEGGIO DI QUANTO PENSASSI	NON RISPOSTO
Diurno	2	2	-	-
Nucleo B	1	-	-	-
Monte Hermon	1	4	-	1
Querce di Mamre	5	4	-	1

Un famigliare del nucleo B si riserva di dire la sua opinione più avanti.

**SE DESIDERA ESPRIMERE ALTRI PARERI O SUGGERIMENTI PER MIGLIORARE IL SERVIZIO LO FACCIA QUI DI SEGUITO**

#### **Nucleo B**

- Più attenzione sul personale, i pochi sono bravi ma non sufficienti

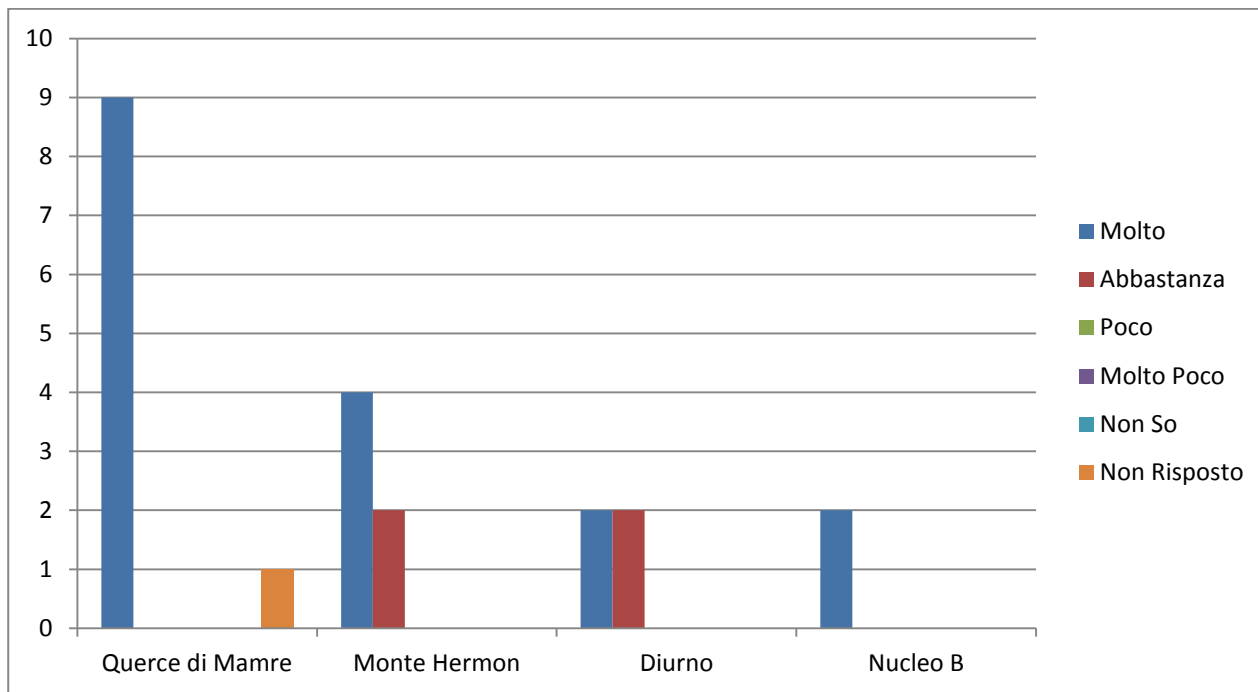
#### **Monte Hermon**

- Prestare più attenzione agli assistiti anche in momenti diversi da quelli della cura quotidiana
- Mancanza di personale per le attività ricreative

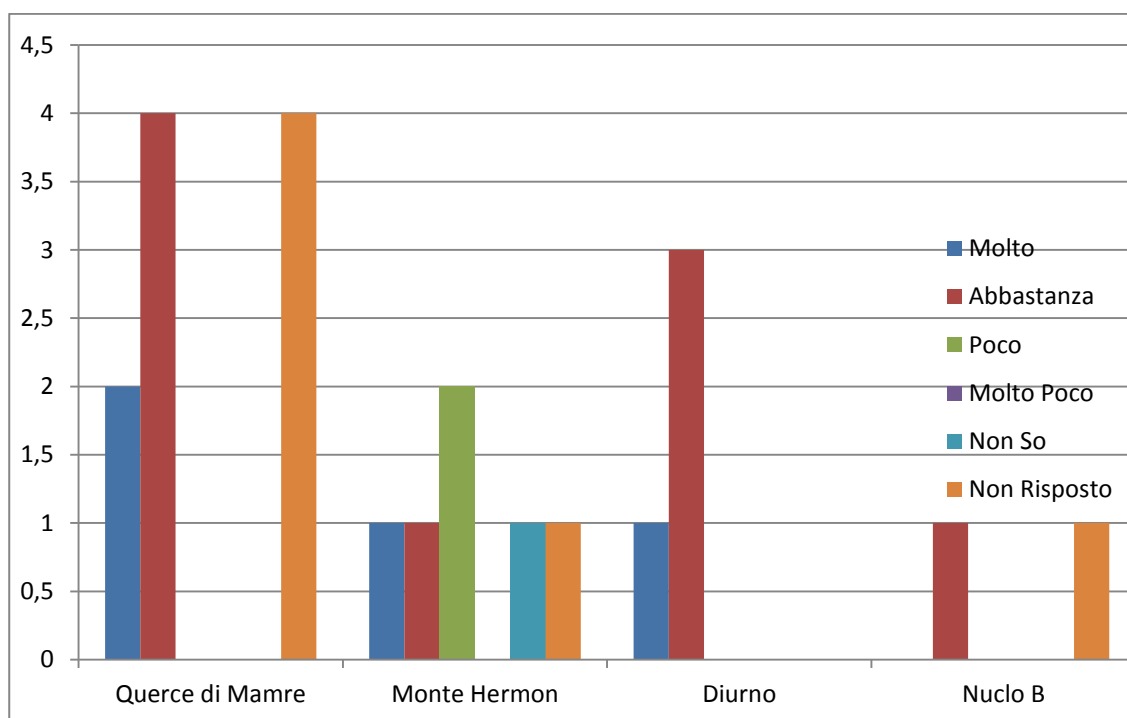
#### **Querce di Mamre**

- Troppi cambi oss/infermieri
- Vorrei ringraziare per l'arrivo in struttura della fisioterapista
- In certi momenti troppo rumore

**RI TIENE CHE SIA RISPETTATA LA RISERVATEZZA NEI CONFRONTI DEL SUO FAMIGLIARE?**



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



<b>Fondazione Casa Famiglia Mattioli Garavini</b> <b>Onlus</b> Via Statutaria 44 tel. 0522 846170 fax. 0522 772287 <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 dei famigliari degli ospiti	
	Emissione 08 Febbraio 2017	Pag. 14 di 14

**RTIENE CHE LE ATTIVITA' RICREATIVE SVOLTE PORTINO BENEFICIO AL SUO PARENTE?**

