

QUESTIONARIO SODDISFAZIONE FAMILIARI ANNO 2023

Relazione sintetica:

Sono stati restituiti 35 questionari sui 60 consegnati, pari ad una percentuale del 58% diminuita rispetto al 2022, in cui erano stati restituiti 30 questionari sui 47 consegnati pari ad una percentuale del 64%, ma in linea con le percentuali degli anni precedenti al (2018 – 55%, 2019 – 39%, 2021 – 55%).

Si segnala brevemente che:

- resta positiva la valutazione generale della Casa e dei suoi servizi che il 34,3% dei rispondenti giudica molto soddisfacente e il 48,6% abbastanza soddisfacente, per un totale del 82,9%, in diminuzione però rispetto allo scorso anno in cui era del 96,7%;
- la retta viene giudicata equa dal 88,6% dei rispondenti, mentre il 2,9% la considera contenuta (per un totale di sodisfatti del 91,5%, stabile rispetto lo scorso anno);
- restano sempre minime le valutazioni di insoddisfazione (6 persone riportano infatti giudizi negativi su alcune delle domande del questionario, relativamente alla retta, che 2 persone valutano eccessiva e con riferimento alla opinione generale sulla Casa, che 6 persone valutano peggiorata rispetto al momento dell'ingresso). I punti in cui si registrano valutazioni più basse sono relativi alla comunicazione tra la struttura e i familiari, in merito all'organizzazione dei servizi e alla gestione delle problematiche che intervengono (ad es. la gestione del Covid), e alla comunicazione/ incontro con il proprio caro, nel contesto della prevenzione del Covid. In quattro questionari viene valutata poco soddisfacente la presenza del proprio caro quando si ha la possibilità di vederlo (non è in ordine).

Si registrano anche molte segnalazioni e suggerimenti specifici (su n. 6 questionari). In particolare:

- un questionario indica che 6 righe non bastano per segnalare quanto si dovrebbe
- le preoccupazioni maggiori riguardano la programmazione delle visite, temendo una limitazione durante il periodo autunnale e invernale. Si suggerisce di sfruttare altri spazi della struttura ai piani superiori e c'è la speranza di poter accedere anche nei giorni festivi. Un questionario ritiene opportuno ritornare alla normalità
- si auspica un incremento delle attività ricreative
- si suggerisce di formare di più i nuovi ingressi, in modo che gli ultimi arrivati rendano lo stesso servizio dei "vecchi" senza possibilità di agire troppo in autonomia, a discapito degli Ospiti
- una lamentela riguarda specificatamente il servizio di lavanderia che lascia a desiderare
- una segnalazione riguarda la necessità di riposino pomeridiano per le persone che devono stare sulla sedia a rotelle per tutto il giorno.

	Per nulla soddisfatto			Poco soddisfatto			Abbastanza soddisfatto			Molto soddisfatto			Non risponde		
	2021	2022	2023	2021	2022	2023	2021	2022	2023	2021	2022	2023	2021	2022	2023
Informazioni fornite sulle condizioni del familiare	-	-	2,9%	11,1%	6,7%	8,6%	33,3%	53,3%	51,4%	51,9%	40,0%	34,3%	3,7%	-	2,9%
Informazioni fornite dalla CDR in merito all'organizzazione dei servizi	3,7%	-	5,7%	18,5%	10,0%	14,3%	40,7%	63,3%	40,0%	37,0%	26,7%	37,1%	-	-	2,9%
Informazioni fornite dalla CDR in merito agli aspetti legati alla gestione del SARS-Cov2	-	-	-	18,5%	13,3%	20,0%	37,0%	40,0%	42,9%	44,4%	46,7%	34,3%	-	-	2,9%
Attività promosse dalla CDR per favorire la comunicazione / incontro nel contesto della prevenzione del SARS-Cov2	-	-	-	11,1%	3,3%	14,3%	25,9%	43,3%	45,7%	63,0%	50,0%	28,6%	-	3,3%	11,4%
Valuta il suo familiare in ordine quando ha la possibilità di vederlo	-	-	-	-	-	11,4%	48,1%	40,0%	37,1%	51,9%	60,0%	51,4%	-	-	-
Valuta gentile il personale della Casa nei confronti del suo caro	-	-	-	-	-	2,9%	25,9%	23,3%	37,1%	70,4%	76,7%	60,0%	3,7%	-	-
Valuta gentile il personale della Casa nei suoi confronti	-	-	-	3,7%	-	-	25,9%	16,7%	25,7%	70,4%	83,3%	74,3%	-	-	-

VALUTAZIONE GENERALE SULLA CASA DI RIPOSO

	Per nulla soddisfatto			Poco soddisfatto			Abbastanza soddisfatto			Molto soddisfatto			Non risponde		
	2021	2022	2023	2021	2022	2023	2021	2022	2023	2021	2022	2023	2021	2022	2023
Come giudica complessivamente la qualità dei servizi forniti	3,7%	-	-	2,7%	3,3%	14,3%	40,7%	46,7%	48,6%	48,1%	50,0%	34,3%	3,7%	-	2,9%

	Peggior			Come la immaginavo			Migliore			Non risponde		
	2021	2022	2023	2021	2022	2023	2021	2022	2023	2021	2022	2023
Dal momento dell'ingresso la sua opinione su questa Casa è:	7,4%	6,7%	14,3%	63,0%	46,7%	57,1%	29,6%	46,7%	28,6%	-	-	-

	Contenuta			Equa			Eccessiva			Non risponde		
	2021	2022	2023	2021	2022	2023	2021	2022	2023	2021	2022	2023
La retta, rispetto ai servizi offerti è:	7,4%	3,3%	2,9%	77,8%	86,7%	88,5%	14,8%	10,0%	5,7%	-	-	2,9%

ACCOGLIENZA

	Per nulla soddisfatto			Poco soddisfatto			Abbastanza soddisfatto			Molto soddisfatto			Non risponde		
	2021	2022	2023	2021	2022	2023	2021	2022	2023	2021	2022	2023	2021	2022	2023
Accoglienza ricevuta dal familiare al momento dell'ingresso	-	-	-	-	-	-	35,3%	20,0%	23,1%	64,7%	80,0%	76,9%	-	-	-
Il personale presente nel giorno dell'ingresso era gentile	-	-	-	-	-	7,7%	35,3%	6,7%	7,7%	64,7%	80,0%	84,6%	-	-	-
Durante la quarantena è stato possibile comunicare con il proprio familiare	-	-	-	11,8%	6,7%	23,1%	47,1%	60,0%	15,4%	41,2%	26,7%	23,1%	-	-	38,5%