

STRUTTURA SOCIO-SANITARIA "LE DUE PALME"

CENTRO DIURNO "IL FARO"



***QUESTIONARIO DI
VALUTAZIONE DELLA
SODDISFAZIONE***

ANNO 2019



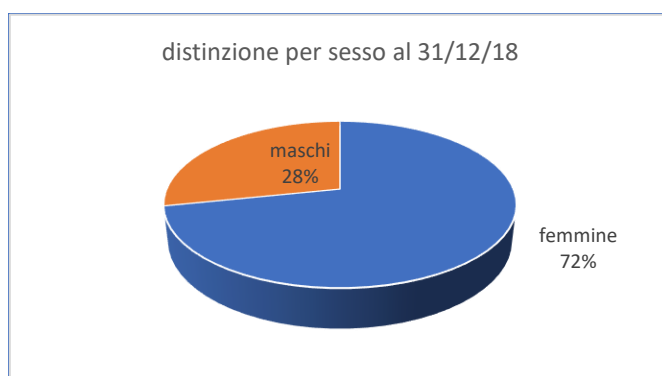
I dati del 2018 relativi alla Struttura Residenziale

Nell'anno 2018 gli Ospiti della Struttura Residenziale sono stati 127, di cui 84 presenti al 1/1/18, n. 43 ingressi, n. 12 dimissioni e n. 32 decessi. Alla data del 31.12.18 gli Ospiti residenziali erano n. 85, di cui 61 donne e 24 uomini.

Per quanto riguarda l'età degli Ospiti, la maggioranza avevano età compresa tra 86/95 anni, seguiti da quelli tra i 76/85 anni.

Erano inoltre presenti 2 persone di età inferiore a 65 anni e 9 persone di età maggiore di 96 anni. L'ospite più anziana è la signora Ester che il 21 ottobre 2018 ha compiuto 101 anni!

| età | <65 | 65-70 | 70-75 | 76-85 | 86-95 | >96 | Totale |
|---------------|-----------|-----------|-----------|------------|------------|------------|-------------|
| uomini | 2 | 1 | 3 | 6 | 11 | 1 | 24 |
| donne | 0 | 1 | 3 | 16 | 33 | 8 | 61 |
| totale | 2 | 2 | 6 | 22 | 44 | 9 | 85 |
| % | 2% | 2% | 7% | 26% | 52% | 11% | 100% |



Con riferimento al parametro del **grado di autosufficienza**, al 31/12/18 in Struttura erano presenti n. 85 Ospiti di cui n. 24 sono stati valutati Non Autosufficienti Parziali (28%) e n. 61 sono stati valutati Non Autosufficienti Totali (72%).

| NAT | NAP | Totale |
|-----|-----|--------|
| 61 | 24 | 85 |
| 72% | 28% | 100% |



I dati del 2018 relativi al Centro Diurno

Nell'anno 2018 gli utenti che hanno usufruito del servizio sono stati in totale n. 34 di cui 22 frequentavano già al 1/1/17, n. 12 nuovi ingressi, n. 14 dimissioni. Il Centro Diurno ha una notevole flessibilità nella frequenza (alcuni utenti frequentano tutti i giorni dal lunedì alla domenica ma ce ne sono altri che frequentano anche solo una volta alla settimana). Nell'anno 2018 la media *giornaliera è stata di poco meno di 10 persone al giorno*.

| mese | gennaio | febbraio | marzo | aprile | maggio | giugno | luglio | agosto | settembre | ottobre | novembre | dicembre | TOTALI |
|-------------------|---------|----------|-------|--------|--------|--------|--------|--------|-----------|---------|----------|----------|-------------|
| giorni presenza | 379 | 303 | 308 | 318 | 355 | 304 | 329 | 289 | 219 | 198 | 243 | 219 | 3464 |
| media giornaliera | 12,23 | 10,82 | 9,94 | 10,60 | 11,45 | 10,13 | 10,61 | 9,32 | 7,30 | 6,39 | 8,10 | 7,06 | 9,50 |

Alla data del 31.12.18 gli Utenti del Centro Diurno erano n. 20, di cui 13 donne e 7 uomini maschi. Per quanto riguarda l'età degli Utenti, la maggioranza ha età compresa tra gli 86-95 anni. Di seguito il dettaglio della situazione al 31/12/18.

| età | <65 | 65-70 | 70-75 | 76-85 | 86-95 | >96 | totale |
|---------------|----------|----------|----------|-----------|----------|----------|-----------|
| uomini | 0 | 0 | 0 | 3 | 4 | | 7 |
| donne | 1 | 0 | 1 | 7 | 3 | 1 | 13 |
| Totale | 1 | 0 | 1 | 10 | 7 | 1 | 20 |
| % | 5% | 0% | 5% | 50% | 35% | 5% | 100% |

LA SOMMINISTRAZIONE DEI QUESTIONARI

I questionari sono stati somministrati agli Ospiti residenti in Struttura, agli Ospiti del Centro Diurno ed ai loro parenti nel **periodo marzo/aprile 2019**. Abbiamo suddiviso l'esame delle risposte a seconda dei soggetti compilatori, come segue:

- ❖ **Ospiti Residenziali:** n. 23 questionari compilati
- ❖ **Parenti degli Ospiti Residenziali:** n. 42 questionari compilati
- ❖ **Ospiti del Centro Diurno:** n. 7 questionari compilati
- ❖ **Parenti degli Ospiti del Centro Diurno:** n. 11 questionari compilati





I questionari somministrati agli Ospiti Residenti

I questionari sono stati compilati dagli Ospiti Residenziali con l'aiuto della Psicologa della Struttura.

Su un totale di **n. 85** Ospiti Residenti, in totale ci sono stati restituiti **n. 23** questionari compilati. Tra gli Ospiti intervistati **n. 16** sono donne e **n. 7** sono uomini. La maggior parte dei compilatori vive in residenza da più di quattro anni (**43%**); il **17%** vive nella struttura da più di due anni e da sei mesi a due anni; il **9%** da meno di sei mesi.

L'età prevalente dei compilatori è tra gli **86-90** (30%), mentre il 20% ha età compresa tra 76-80, 81-85 e 91-95.

| Questionario Ospiti Residenti – Domande | molto | abbastanza | poco | molto poco | n.r. | totale schede |
|--|---|---|-----------|------------|------------|---------------|
| E' soddisfatto dell'accoglienza e delle informazioni ricevute in residenza | 2 | 9 | 1 | 1 | 10 | 23 |
| Carta dei servizi (indicazioni servizi disponibili e modalità per usufruirne) | | 2 | | | 21 | 23 |
| Orari apertura al pubblico uffici amministrativi e accessibilità informazioni | 2 | 2 | | | 19 | 23 |
| E' soddisfatto dell'ambiente e delle strutture presenti in Residenza? | | | | | | |
| Ambienti comuni: aspetto, comodità, temperatura, ventilazione, luminosità | 10 | 11 | 2 | | | 23 |
| Camera personale: comodità, dimensione, arredo, temperatura, luminosità | 9 | 12 | 2 | | | 23 |
| E' soddisfatto della cura dedicata ad igiene personale e pulizia ambienti? | | | | | | |
| Cura dedicata all'igiene personale | 13 | 8 | 2 | | | 23 |
| Pulizia dei servizi igienici e degli ambienti | 15 | 7 | 1 | | | 23 |
| E' soddisfatto del servizio di ristorazione? | | | | | | |
| Qualità dei pasti | 3 | 11 | 5 | 4 | | 23 |
| Quantità dei pasti | 15 | 4 | 4 | | | 23 |
| Varietà del menu | 7 | 9 | 2 | 5 | | 23 |
| E' soddisfatto del servizio di lavanderia? | 15 | 5 | 2 | | 1 | 23 |
| E' soddisfatto dell'organizzazione degli orari in residenza? | | | | | | |
| Orari apertura visite | 11 | 8 | 1 | | 3 | 23 |
| Orari pasti | 17 | 4 | 1 | | 1 | 23 |
| Orari sonno/veglia | 13 | 6 | 3 | | 1 | 23 |
| E' soddisfatto del rispetto dell'intimità e della privacy? | 9 | 8 | 3 | 1 | 2 | 23 |
| È soddisfatto del rapporto umano con gli altri ospiti/familiari? | 7 | 13 | 2 | | 1 | 23 |
| E' soddisfatto del rapporto umano con il personale che si occupa di lei? | 13 | 9 | 1 | | | 23 |
| Percepisce cortesia, disponibilità ed umanità da parte del personale nei suoi confronti? | 9 | 10 | 3 | | 1 | 23 |
| E' soddisfatto della cortesia, professionalità e sollecitudine del personale assistenziale? | | | | | | |
| Personale medico | 16 | 5 | 2 | | | 23 |
| Personale infermieristico | 11 | 11 | 1 | | | 23 |
| Fisioterapisti | 11 | 3 | | | 9 | 23 |
| Personale socio-assistenziale | 10 | 11 | 1 | 1 | | 23 |
| Animatori | 9 | 10 | | | 4 | 23 |
| Personale ausiliario | 15 | 6 | 1 | | 1 | 23 |
| E' soddisfatto delle attività di animazione? | 7 | 10 | 1 | | 5 | 23 |
| totali | 249 | 194 | 41 | 12 | 79 | 575 |
| percentuale | 43% | 34% | 7% | 2% | 14% | 100% |
| Come percepisce l'atmosfera ed il clima emotivo in residenza? |  |  | | | | |
| Serena / Malinconica | 14 | 9 | | | | 23 |

| | | |
|---|---|---|
|  Stella Polare s.p.a. | STRUTTURA POLIVALENTE SOCIO-SANITARIA "LE DUE PALME" Via Val di Canepa 33 Sestri Levante Tel. 0185 42927 Fax 0185 401183 |  |
|---|---|---|

| | | | | |
|--|---|--|-----------------------------------|-----------|
| Le è mai capitato di segnalare alla struttura problemi o disservizi particolari? | SI | 11 | NO | 12 |
| Se Le è capitato di segnalare problemi, che tipo di problemi erano? | | | | |
| Non ricordo (tre risposte) | Problemi sanitari, ma sono stato aiutato nelle mie esigenze | | | |
| Problemi circa l'ordine della struttura dopo i pasti, ma piccolo problema (forchetta nella spazzatura) | | | | |
| Servizio notturno durante il finesettimana | Lentezza nel servizio arrivo oss quando si chiamano con campanello | | | |
| Televisore che non prende bene i canali il telecomando da lontano. | Problemi di convivenza con gli altri ospiti | | | |
| Problemi di salute, rispetto ai medicinali | La vista sull'esterno, il giardino | | | |
| Mi è capitato di segnalare furti nelle camere; ho dovuto fare una denuncia | Le cose non erano stirate bene, anche adesso le cose non sono stirate bene. | | | |
| Quale è la cosa che apprezza di più di questa struttura | | | | |
| Giovedì Karaoke, Venerdì messa | La compagnia, essere sempre circondato da persone | | | |
| Mangiare alcuni cibi | Tranquillità | Niente | Non lo so | |
| Il giardino (tre risposte) | La compagnia | | | |
| Sono soddisfatto per tutta la struttura, provo molto piacere nella partecipazione dei bambini alla struttura nelle attività di animazione, apprezzo le feste | | | | |
| Gli ambienti comuni | La mia camera personale | | Salone del terzo piano | |
| Non sto bene in struttura | La televisione nella mia camera personale | | | |
| Apprezzo di essere aiutata dall'amministrazione, nella figura della direttrice, con la quale ho rapporto di fiducia. Buon rapporto con il personale. | | | | |
| Mi sono adattata alla struttura, non segnalo nulla di particolare | Lo spazio, i diversi saloni | | | |
| La musica che viene fatta ascoltare per il karaoke, attività laboratorio cucina | La vista sull'esterno, giardino | | | |
| Qual è la cosa che le piace meno della Struttura? | | | | |
| Non saprei (quattro risposte) | Niente | Camera personale | | |
| A volte mi annoio un po' | No | Non ce ne sono | | |
| Confusione e rumore per la presenza di ospiti più deteriorati | Scarsa riservatezza, troppe regole | | | |
| Mi piace poco che siano stati rubati in passato dei miei oggetti personali che mi erano utili. Inoltre mi piace poco che vengo fatto alzare alle 7.00 circa ma faccio colazione alle 9, passa troppo tempo | | | | |
| Il cibo, mangio male, poco condito sempre le stesse cose. | Le regole, dover stare chiusa. Il cibo è proprio cattivo | | | |
| Niente mi piace di meno | Niente in particolare | | Gli orari dei pasti | |
| Difficoltà ad ambientarsi | Cibo poco vario, sempre le stesse cose | | | |
| Difficoltà di convivenza con alcuni ospiti. La scarsa varietà nella proposta dei pasti | | | | |
| Non segnalo particolari cose | Non so, nulla in particolare | | Il cibo, la scarsa varietà | |
| Ha dei suggerimenti per migliorare il nostro lavoro? | | | | |
| Nessuno (sette risposte) | Non saprei | | Il cibo, vorrei fosse più buono | |
| Migliorare i cibi proposti, mi piaceva di più la cucina di qualche anno fa, più familiare | | | No, mi trovo bene in struttura | |
| Vorrei che venisse sempre rispettato il menu che viene presentato in salone, mentre a volte varia. | | | No, soddisfatta della struttura | |
| Creare una stanza dove isolare gli ospiti più deteriorati che urlano e fanno più rumore | | | Sono contenta così | |
| Migliorare le pulizie della camera personale. Ridurre i furti che si sono verificati con frequenza | | | No | |
| Maggiore gentilezza e professionalità da parte delle oss (momento messa a letto, igiene personale) | | | La cosa da migliorare è la cucina | |
| Avrei bisogno di maggiore assistenza al momento della vestizione. Poco aiuto | | Trovo che gli operatori e la struttura vadano bene così. | | |



I questionari somministrati ai Parenti degli Ospiti Residenti

Su un totale di n. 85 Ospiti Residenti ci sono stati restituiti n. 42 questionari compilati da parte dei parenti. I risultati sono i seguenti:

| Questionario Parenti Ospiti Residenti – Domande | molto | abbastanza | poco | molto poco | n.r. | totale schede |
|--|--------|------------|-------------|------------|------|---------------|
| E' soddisfatto dell'accoglienza e delle informazioni ricevute in residenza | 24 | 14 | 1 | | 3 | 42 |
| Carta dei servizi (indicazioni servizi disponibili e modalità per usufruirne) | 18 | 20 | 1 | | 3 | 42 |
| Orari apertura al pubblico uffici amministrativi e accessibilità informazioni | 32 | 8 | 1 | | 1 | 42 |
| E' soddisfatto dell'ambiente e delle Strutture presenti in Residenza? | | | | | | |
| Ambienti comuni: aspetto, comodità, temperatura, ventilazione, luminosità | 28 | 12 | 1 | | 1 | 42 |
| Camera personale: comodità, dimensione, arredo, temperatura, luminosità | 27 | 14 | | | 1 | 42 |
| E' soddisfatto della cura dedicata ad igiene personale e pulizia ambienti? | | | | | | |
| Cura dedicata all'igiene personale | 24 | 15 | 2 | | 1 | 42 |
| Pulizia dei servizi igienici e degli ambienti | 27 | 14 | | | 1 | 42 |
| E' soddisfatto del servizio di ristorazione? | | | | | | |
| Qualità dei pasti | 23 | 12 | 1 | 3 | 3 | 42 |
| Quantità dei pasti | 22 | 12 | 2 | 1 | 5 | 42 |
| Varietà del menu | 18 | 15 | 1 | 2 | 6 | 42 |
| E' soddisfatto del servizio di lavanderia? | 20 | 18 | 1 | 1 | 2 | 42 |
| E' soddisfatto dell'organizzazione degli orari in residenza? | | | | | | |
| Orari apertura visite | 31 | 9 | 1 | | 1 | 42 |
| Orari pasti | 28 | 10 | 1 | | 3 | 42 |
| Orari sonno/veglia | 24 | 13 | 1 | | 4 | 42 |
| E' soddisfatto del rispetto dell'intimità e della privacy? | 24 | 16 | 1 | | 1 | 42 |
| È soddisfatto del rapporto umano con gli altri ospiti/familiari? | 24 | 16 | 2 | | | 42 |
| E' soddisfatto del rapporto umano con il personale che si occupa di lei? | 22 | 17 | 1 | | 2 | 42 |
| Percepisce cortesia, disponibilità ed umanità da parte del personale nei suoi confronti? | 20 | 18 | 2 | | 2 | 42 |
| E' soddisfatto della cortesia, professionalità e sollecitudine del personale assistenziale? | | | | | | |
| Personale medico | 34 | 7 | 1 | | | 42 |
| Personale infermieristico | 33 | 9 | | | | 42 |
| Fisioterapisti | 22 | 7 | | | 13 | 42 |
| Personale socio-assistenziale | 20 | 19 | 1 | | 2 | 42 |
| Animatori | 24 | 12 | | | 6 | 42 |
| Personale ausiliario | 18 | 21 | 1 | | 2 | 42 |
| E' soddisfatto delle attività di animazione? | 19 | 12 | | | 11 | 42 |
| totali | 606 | 340 | 23 | 7 | 74 | 1050 |
| percentuale | 58% | 32% | 2% | 1% | 7% | 100% |
| | | | | | | |
| Come percepisce l'atmosfera ed il clima emotivo in residenza? | serena | | malinconica | | | |
| Serena / Malinconica | 32 | | 10 | | | 42 |

| | | |
|---|---|---|
|  Stella Polare s.p.a. | STRUTTURA POLIVALENTE SOCIO-SANITARIA "LE DUE PALME" Via Val di Canepa 33 Sestri Levante Tel. 0185 42927 Fax 0185 401183 |  |
|---|---|---|

| | | | | | | |
|---|--|--|--|-------------------------------|------------|----|
| Le è mai capitato di segnalare alla struttura problemi o disservizi particolari? | SI | 10 | NO | 21 | n.r. | 11 |
| Se Le è capitato di segnalare problemi, che tipo di problemi erano? | | | | | | |
| Biancheria mancante | | | | | | |
| Non condivisione con determinati "elementi che non sempre gradiscono richieste" o suggerimenti | | | | | | |
| Igiene personale (spesso troviamo il nostro familiare con occhi appiccicati e orecchie sporche), indumenti smarriti o spariti?? Indumenti tagliati con le forbici (almeno 3) e alla nostra domanda del perché nessuno sa niente e nessuno è stato | | | | | | |
| Fare un giro specialmente nel periodo estivo e far bere gli ospiti basta 1 volta mattina 1 volta pomeriggio | | | | | | |
| Problemi di cucina, qualcuno in cucina non fa bene il suo lavoro | | | | | | |
| Sull'abbigliamento (scambio con ospite a fianco) | | | | | | |
| Quale è la cosa che apprezza di più di questa struttura | | | | | | |
| Cortesia, disponibilità, professionalità del personale medico e infermieristico | | Fisioterapia | | La pulizia (due risposte) | | |
| La pulizia delle stanze e servizi igienici e il servizio guardaroba. L'ambiente luminoso | | Ordine pulizia ascolto | | Il giardino | | |
| Gli spazi comuni in particolare il giardino | | Disponibilità di tutto il personale | | | | |
| I saloni pieni di luce e con grandi spazi - il giardino | | Disponibilità (due risposte) | | | | |
| Gli ambienti grandi e luminosi. Gli infermieri disponibili. Gli orari di visita ampi. Le dottoresse gentili | | | | L'accoglienza | | |
| Gentilezza, cortesia e disponibilità | | Tutte | | Ascolto, cure | | |
| La professionalità, la disponibilità, l'umanità, la pulizia, la varietà in cucina | | Chi lavora nella struttura ci mette anche il cuore | | | | |
| L'assistenza medico/geriatrica, infermieristica e la disponibilità del personale ausiliario | | La serenità e la luminosità della struttura | | | | |
| La pulizia e la considerazione degli ospiti e dei loro parenti | | Servizio medico-sanitario | | Gli spazi e la disponibilità | | |
| Qual è la cosa che le piace meno della Struttura? | | | | | | |
| Il mangiare | I pasti | Il cibo in genere | La cucina quando non fa bene il suo lavoro | | | |
| Durante i pasti mancano quasi sempre i cucchiari... sono pazienti con difficoltà nel mangiare... | | | | | Non saprei | |
| Durata insufficiente palestra | Nessuna | Forse, un sovraffollamento, a periodi... | | Durata insufficiente palestra | | |
| il 30% degli oss non ha voglia di lavorare, non fa niente per nascondere e fa male il suo lavoro (gli altri sono bravissimi) | | | | | | |
| La parte esterna molto sciupata | Gli utenti che non sanno parcheggiare e lasciano spazi vuoti non utilizzabili. Suggestirei un cartello | | | | | |
| Esattamente non saprei, forse guardando da fuori la struttura non si presenta bene. | | | | | | |
| Ha dei suggerimenti per migliorare il nostro lavoro? | | | | | | |
| Integrazione di personale OSS e infermieristico di qualità, tutto, non solo in parte | | | | | | |
| Meglio orari palestra più corti ma tutti i giorni | | Tutto ok!!! | | No (due risposte) | | |
| Controllare il lavoro degli oss, per esempio se cadono le posate dal carrello sul pavimento, vengono raccolte e questa continua la distribuzione nelle camere senza lavarle, per me se ne deve andare a casa. | | | | | | |
| Suggerimenti non ne ho, vorrei ricordare e ringraziare il personale (tutto) della portineria sempre molto cordiale e disponibile ad ogni richiesta di aiuto, grazie di cuore. | | | | | | |
| Avere la telecamera in camera | | Non ho le capacità per dare suggerimenti | | | | |
| Cambiate alcune cuoche | | Modalità servizio pasti: non sovrapporre i piatti uno sopra l'altro. | | | | |



I questionari somministrati agli Ospiti del Centro Diurno

I questionari sono stati compilati dagli Utenti del Centro Diurno con l'aiuto della Psicologa della Struttura. In totale ci sono stati restituiti **n. 9** questionari compilati.

| Questionario Ospiti Centro Diurno – Domande | molto | abbastanza | poco | molto poco | n.r. | totale schede |
|---|---------------------------------------|------------|-----------------------|---|-------------------|---------------|
| E' soddisfatto dell'ambiente e delle strutture presenti in Residenza? | | | | | | |
| Ambienti comuni: aspetto, comodità, temperatura, ventilazione, luminosità | 6 | 3 | | | | 9 |
| E' soddisfatto della cura dedicata ad igiene personale e pulizia ambienti? | | | | | | |
| Cura dedicata all'igiene personale | 4 | 1 | | | 4 | 9 |
| Pulizia dei servizi igienici e degli ambienti | 5 | 4 | | | | 9 |
| E' soddisfatto del servizio di ristorazione? | | | | | | |
| Qualità dei pasti | 4 | 4 | 1 | | | 9 |
| Quantità dei pasti | 5 | 3 | 1 | | | 9 |
| Varietà del menu | 4 | 2 | 2 | | 1 | 9 |
| E' soddisfatto dell'organizzazione degli orari in residenza? | | | | | | 9 |
| Orari pasti | 5 | 1 | | | 3 | 9 |
| E' soddisfatto del rispetto dell'intimità e della privacy? | 4 | 3 | | | 2 | 9 |
| È soddisfatto del rapporto umano con gli altri ospiti/familiari? | 4 | 4 | 1 | | | 9 |
| E' soddisfatto del rapporto umano con il personale che si occupa di lei? | 7 | 2 | | | | 9 |
| Percepisce cortesia, disponibilità ed umanità da parte del personale nei suoi confronti? | 5 | 4 | | | | 9 |
| E' soddisfatto della cortesia, professionalità e sollecitudine del personale assistenziale? | | | | | | |
| Personale medico | 6 | 2 | | | 1 | 9 |
| Personale infermieristico | 7 | 2 | | | | 9 |
| Fisioterapisti | 5 | 1 | | | | 9 |
| Personale socio-assistenziale | 4 | 5 | | | | 9 |
| Animatori | 6 | 3 | | | | 9 |
| Personale ausiliario | 4 | 4 | | | 1 | 9 |
| E' soddisfatto delle attività di animazione? | 5 | 3 | 1 | | | 9 |
| totali | 90 | 51 | 6 | 0 | 24 | 171 |
| Percentuale | 53% | 30% | 4% | 0% | 14% | 100% |
| | 😊 | | ☹️ | | | |
| Come percepisce l'atmosfera ed il clima emotivo in residenza? | Serena | | Malinconica | | | |
| Serena / Malinconica | 6 | | 2 | | 1 | 9 |
| Le è mai capitato di segnalare alla struttura problemi o disservizi particolari? | | | SI | 1 | No | 8 |
| Se Le è capitato di segnalare problemi, che tipo di problemi erano? | | | | | | |
| Cibo non di gradimento, trovo molto scadente il cibo. Ho dovuto spesso segnalare questo problema | | | | | | |
| Quale è la cosa che apprezza di più di questa struttura | | | | | | |
| Gli ambienti comuni, la compagnia | Diverse cose | Non saprei | La fisioterapia | Gli ambienti, soprattutto gli spazi esterni | | |
| Compagnia delle persone, soprattutto operatori ed ospiti con più risorse cognitive | | | | Gli spazi, l'architettura degli ambienti | | |
| Attività fisioterapisti, spazio palestra. Mi piace in generale la struttura | | | | Il cibo e il contatto con le persone | | |
| Qual è la cosa che le piace meno della Struttura? | | | | | | |
| non saprei, mi piacerebbe avere più compagnia, con ospiti con risorse più cognitive | | niente | niente in particolare | | non ce ne sono | |
| il cibo | non c'è niente che mi piaccia di meno | | Non so | Non saprei | | |
| Ha dei suggerimenti per migliorare il nostro lavoro? | | | | | | |
| nessuno (due risposte) | non ho suggerimenti, sono soddisfatta | | non saprei | | no, va tutto bene | |
| soddisfatto della struttura, apprezzo molto quando gli operatori mi parlano, mi riconoscono con affetto | | | | | | |
| migliore qualità nel cibo e freschezza negli alimenti (pane più fresco, sempre duro). | | | | | | |



I questionari somministrati ai parenti degli Ospiti del Centro Diurno

I questionari sono stati somministrati ai Parenti del Centro Diurno nel periodo marzo /aprile 2019. In totale ci sono stati restituiti **n. 11** questionari compilati (in forma anonima).

| Questionario Parenti Ospiti Centro Diurno – Domande | molto | abbastanza | poco | molto poco | n.r. | totale schede |
|--|----------------------|---------------------------------------|----------------------------------|---------------|------------|---------------|
| E' soddisfatto dell'accoglienza e delle informazioni ricevute in residenza | 9 | 1 | | | 1 | 11 |
| Carta dei servizi (indicazioni servizi disponibili e modalità per usufruirne) | 6 | 2 | | | 3 | 11 |
| Orari apertura al pubblico uffici amministrativi e accessibilità informazioni | 7 | 2 | | | 2 | 11 |
| E' soddisfatto dell'ambiente e delle Strutture presenti in Residenza? | | | | | | |
| Ambienti comuni: aspetto, comodità, temperatura, ventilazione, luminosità | 7 | 4 | | | | 11 |
| E' soddisfatto della cura dedicata ad igiene personale e pulizia ambienti? | | | | | | |
| Cura dedicata all'igiene personale | 5 | 5 | 1 | | | 11 |
| Pulizia dei servizi igienici e degli ambienti | 6 | 3 | | | 2 | 11 |
| E' soddisfatto del servizio di ristorazione? | | | | | | |
| Qualità dei pasti | 5 | 4 | 1 | | 1 | 11 |
| Quantità dei pasti | 5 | 2 | 1 | | 3 | 11 |
| Varietà del menu | 3 | 4 | 2 | | 2 | 11 |
| E' soddisfatto dell'organizzazione degli orari in residenza? | | | | | | |
| Orari apertura visite | 6 | 2 | | | 3 | 11 |
| Orari pasti | 5 | 2 | | | 4 | 11 |
| E' soddisfatto del rispetto dell'intimità e della privacy? | 6 | 3 | | | 2 | 11 |
| È soddisfatto del rapporto umano con gli altri ospiti/familiari? | 7 | 4 | | | | 11 |
| E' soddisfatto del rapporto umano con il personale che si occupa di lei? | 7 | 3 | | | 1 | 11 |
| Percepisce cortesia, disponibilità ed umanità da parte del personale nei suoi confronti? | 8 | 2 | | | 1 | 11 |
| E' soddisfatto della cortesia, professionalità e sollecitudine del personale assistenziale? | | | | | | |
| Personale medico | 8 | 2 | | | 1 | 11 |
| Personale infermieristico | 7 | 2 | | | 2 | 11 |
| Fisioterapisti | 6 | 1 | | | 4 | 11 |
| Personale socio-assistenziale | 7 | 2 | | | 2 | 11 |
| Animatori | 7 | 2 | | | 2 | 11 |
| Personale ausiliario | 6 | 3 | | | 2 | 11 |
| E' soddisfatto delle attività di animazione? | 3 | 4 | | | 4 | 11 |
| totali | 136 | 59 | 5 | 0 | 42 | 242 |
| percentuale | 56% | 24% | 2% | 0% | 17% | 100% |
| | 😊 | | ☹️ | | | |
| Come percepisce l'atmosfera ed il clima emotivo in residenza? | Serena | | Malinconica | | | |
| | Serena / Malinconica | | 10 | | 1 | 11 |
| Le è mai capitato di segnalare alla struttura problemi o disservizi particolari? | SI | 1 | NO | 9 | Nr | 1 |
| Se Le è capitato di segnalare problemi, che tipo di problemi erano? | | | | | | |
| Abbiamo chiesto di accompagnare di più in bagno | | | | | | |
| Quale è la cosa che apprezza di più di questa Struttura? | | | | | | |
| Gli ampi spazi e tutta la conduzione | | | La professionalità del personale | | | |
| Gentilezza, attenzione | | | Allegria | | | |
| Posizione favorevole, facile accesso | | La flessibilità degli orari di visita | | La gentilezza | | |
| Qual è la cosa che le piace meno della Struttura? | | | | | | |
| C'è troppo caldo | | | I costi | | | |
| Ha dei suggerimenti per migliorare il nostro lavoro? | | | | | | |
| Di lavorare sempre in armonia | | Sempre più sorrisi, grazie. | | | | |
| Costare meno se non incicia la qualità del servizio | | | | | | |



Stella Polare s.p.a.

STRUTTURA POLIVALENTE SOCIO-SANITARIA

"LE DUE PALME"

Via Val di Canepa 33 Sestri Levante

Tel. 0185 42927 Fax 0185 401183



*** *CONSIDERAZIONI FINALI* ***

Come ogni anno presentiamo i risultati dell'indagine promossa per capire quali possono essere i limiti o i pregi nel condurre la nostra complessa attività. Ciò è stato possibile grazie alla collaborazione di tutti i soggetti (ospiti e parenti) che ci hanno aiutato a capire meglio la qualità del nostro impegno e, nel concreto, le positività o le criticità nella nostra attività quotidiana; ciò a dimostrazione del livello di attenzione sulla qualità di vita che viene offerta dalla nostra Struttura.

Le schede compilate sono state numerose, soprattutto da parte dei parenti, per cui possono rappresentare con buona certezza la percezione da parte dell'Utenza dell'attività svolta; e come di consueto abbiamo riportato integralmente le critiche o gli apprezzamenti espressi in modo libero e anonimo.

Servizio medico, infermieristico e amministrativo risultano molto soddisfacenti. Non compaiono gli stessi numeri nei servizi di fisioterapia e animazione in quanto alcuni utenti/parenti non rispondono (forse non informati o non coinvolti nei servizi): sarà pertanto necessario effettuare degli approfondimenti maggiori su questi servizi. Numerose osservazioni sono giunte relativamente all'attività della cucina: sarà necessario approfondire con i referenti del servizio ed attuare ogni possibile miglioramento.

I risultati di questi questionari saranno discussi in Consiglio di Amministrazione, in equipe da parte di tutti i Responsabili di Struttura, nelle riunioni di settore delle varie figure professionali, affissi nelle bacheche della Struttura e pubblicati sul sito internet di Stella Polare SpA. Chiunque potrà richiederne copia presso l'Ufficio Amministrativo.

Cordiali saluti.

*Il Direttore di Struttura
Silvia Traversi*

Sestri Levante, 26 aprile 2019