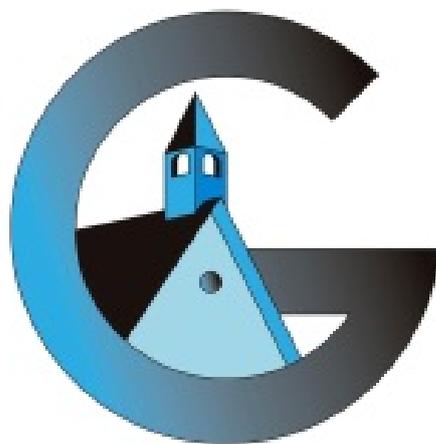


# REPORT QUESTIONARI FAMILIARI

Report 2019 dati 2018

Valentina Vargiu Ufficio q. ▶ A.P.S.P. Casa di Riposo “Giovanelli” ▶ [Selezionare la data]



***Casa di Riposo “Giovanelli”***

**Azienda Pubblica di Servizi alla Persona**

# REPORT QUESTIONARI FAMILIARI

## Report 2019 dati 2018

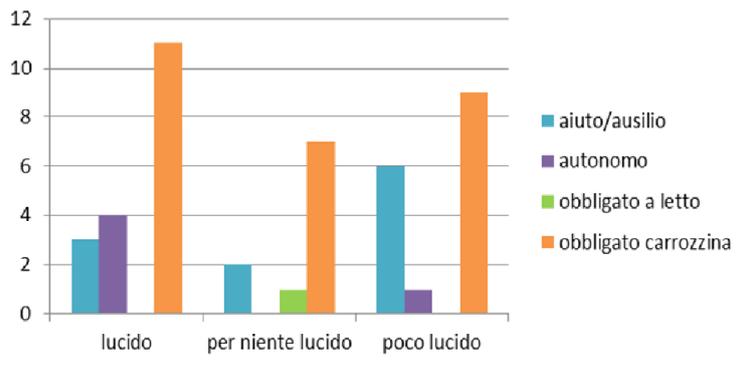
Come modalità di raccolta dati, nel 2018 abbiamo introdotto il questionario di gradimento per i familiari degli ospiti. E' stato confezionato un questionario digitale, spedito via mail; per coloro che non disponevano di un indirizzo e-mail è stata elaborata anche la forma cartacea. Sono stati spediti/consegnati in tutto 79 questionari.

Sono ritornati 19 questionari digitali e 25 questionari cartacei.

Si espongono di seguito i dati relativi alla raccolta dei questionari.

ANALISI DEL CAMPIONE

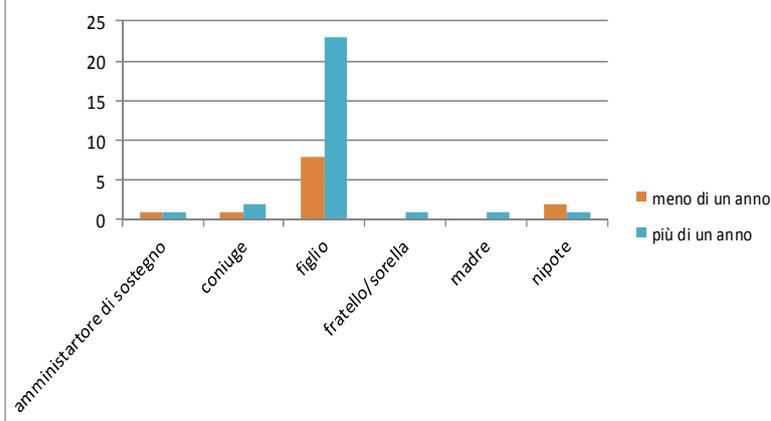
**TIPOLOGIA DEL CAMPIONE OSPITI DI RIFERIMENTO 2018**



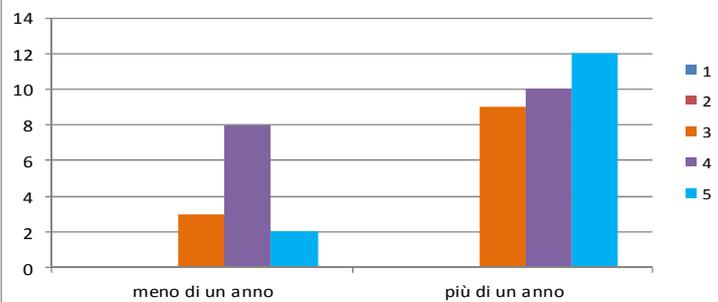
La percentuale di restituzione del questionario 2018 è stata del 57.70% a dimostrazione che lo strumento informatizzato può rappresentare un buon mezzo per raggiungere l'utenza, anche se in conclusione il questionario cartaceo ha riscosso più successo. Per quel che concerne la tipologia del campione, nel 2018 hanno risposto al questionario in maggior parte familiari di ospiti lucidi, in carrozzina o che camminano con un ausilio o in modo autonomo, seguiti da familiari di ospiti poco lucidi in carrozzina, o comunque

autonomi o che deambulano con ausilio, per concludere con alcuni familiari di ospiti per niente lucidi dei quali la maggior parte in carrozzina. Per quel che riguarda il grado di parentela e gli anni di permanenza in struttura il campione è composto prevalentemente da figli di ospiti presenti in struttura da più di un anno, seguiti sempre da figli di ospiti residenti però da meno di un anno; in conclusione abbiamo in numeri simili nipoti, coniugi, e amministratori di sostegno di ospiti residenti da più di un anno. Per quanto riguarda il rispetto globale dell'esigenze del proprio caro, nonostante i tempi comuni da cui è scandita la vita in struttura, su una scala da 1(poco) a 5 (molto), la maggior parte dei familiari degli ospiti presenti da meno di un anno risponde, con il valore 4, seguiti da qualche 3 e qualche 5; la maggioranza dei familiari degli ospiti residenti da più di un anno invece ha risposto con il valore 5, seguiti con poco scarto da 3 e 4 in maniera pressochè uguale. Nessuno ha risposto con valori inferiori al 3.

**TIPOLOGIA DEL CAMPIONE-GRADO DI PARENTELA E TEMPO DI DEGENZA**



**OPINIONE DEL CAMPIONE SUL RISPETTO DELLE ESIGENZE DELL'OSPITE E TEMPO DI PERMANENZA**



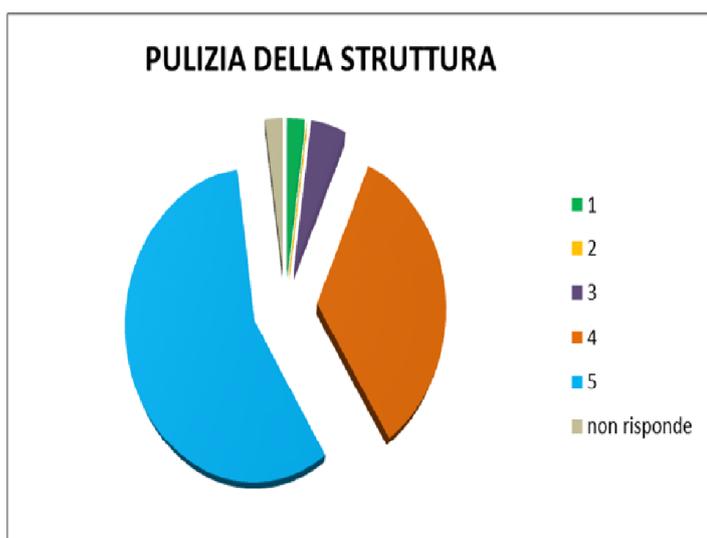
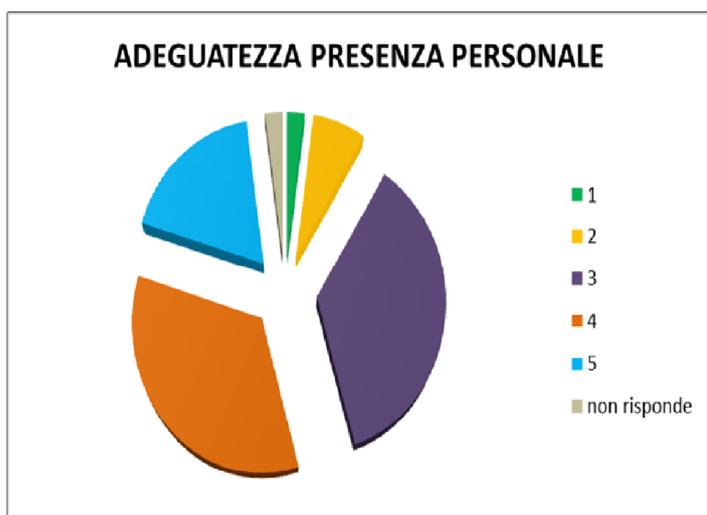
**LEGENDA GRAFICI**



**OPINIONE DEL CAMPIONE RELATIVAMENTE A STRUTTURA ED AMBIENTI**

Per quel che concerne la struttura e gli ambienti si analizza che, per l'88,64% degli utenti che hanno risposto al questionario, la presenza del personale sia, adeguata o per lo meno sufficientemente adeguata, mentre, il restante 11,36 % pensa che il personale presente non sia sufficiente. L'utenza che risponde con valore inferiore al 3, motiva la sua risposta affermando che, essendo la nostra una struttura molto grande, dovrebbe esserci più personale e lamenta che nei giorni festivi la presenza del personale non sia adeguata. Riguardo alla pulizia,

il 90,91% del campione ritiene che gli spazi della struttura siano puliti o molto puliti, mentre rileviamo un'unica risposta con valore inferiore a 3. Concludiamo con la tempestività di risposta alle richieste/chiamate (in struttura), che è considerata adeguata o molto adeguata dalla maggioranza dei familiari, rilevando solamente due risposte con valore sufficiente e nessuna con valore insufficiente.



**LEGENDA GRAFICI**

- 1= poco
- 2
- 3
- 4
- 5= molto

OPINIONE DEL CAMPIONE RELATIVAMENTE AI SERVIZI SANITARI, ASSISTENZIALI E DI COORDINAMENTO

Gli utenti hanno manifestato un grado di soddisfazione generalmente alto relativamente ai servizi sanitari e questo sia per il servizio medico sia per quello infermieristico. La tendenza è medio-alta anche per i servizi di fisioterapia e assistenza , anche se per entrambi si rilevano un

paio di risposte meno soddisfacenti; analizzando le motivazioni alle risposte con valore inferiore al 3 rileviamo, rispetto alla fisioterapia, che le risposte non sufficienti sono state date perché l'ospite al momento, non usufruisce del servizio, mentre rispetto ai servizi assistenziali, l'utenza afferma che gli operatori di assistenza, sono troppo impegnati in altre mansioni (per esempio le pulizie ) per poter accudire nel modo migliore gli ospiti. Per quel che riguarda il servizio di coordinamento il campione ha espresso un grado di soddisfazione tendenzialmente alto.

**OPINIONE DEL CAMPIONE SUL SERVIZIO INFERMIERISTICO**



- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

**OPINIONE DEL CAMPIONE SUL SERVIZIO DEL MEDICO**



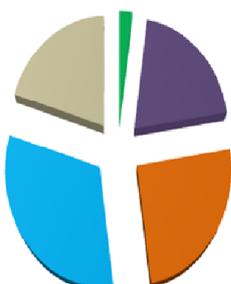
- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

**OPINIONE DEL CAMPIONE SULLA POSSIBILITA' DI PARLARE COL COORDINATORE**



- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- non risponde

**OPINIONE DEL CAMPIONE SUL SERVIZIO DI FISIOTERAPIA**



- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- non risponde

**OPINIONE DEL CAMPIONE SUL SERVIZIO DI ASSISTENZA**



- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- non risponde

**LEGENDA GRAFICI**



1= poco



2



3



4



5= molto

SODDISFAZIONE DEL CAMPIONE RELATIVAMENTE AL SERVIZIO DI ANIMAZIONE

A riguardo del servizio di animazione il gradimento generale è medio- alto. Troviamo anche qualche risposta con valore sufficiente e un paio di risposte con valore non pienamente sufficiente, motivate secondo l'utenza dalla poca informazione, e dalla mancanza del servizio nei giorni festivi. Per quel che concerne la possibilità di prendere parte agli eventi organizzati dall'animazione una piccola parte, (9.1%) del campione riferisce di non aver avuto modo di prendervi parte, anche qui motivato dalla poca/o informazione/coinvolgimento. , mentre non risponde a questa domanda il 18.1%. La restante maggioranza dichiara di aver avuto modo in maniera adeguata di poter partecipare.

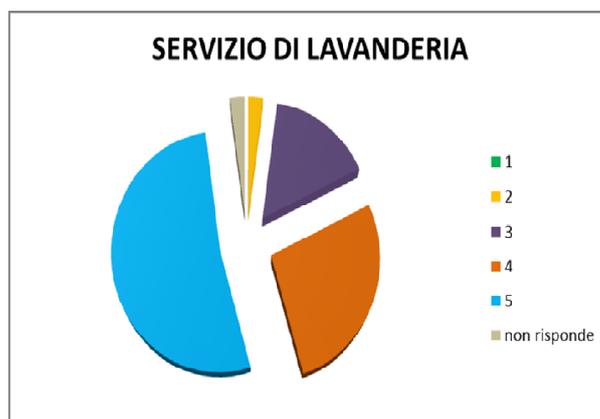


LEGENDA GRAFICI



SODDISFAZIONE DEL CAMPIONE RELATIVAMENTE AI SERVIZI COMPLEMENTARI E DI SUPPORTO

Riguardo ai servizi complementari e di supporto (servizio di ristorazione, servizio di manutenzione, lavanderia e servizi amministrativi) gli utenti esprimono globalmente un gradimento medio alto, con solamente qualche risposta meno soddisfacente.



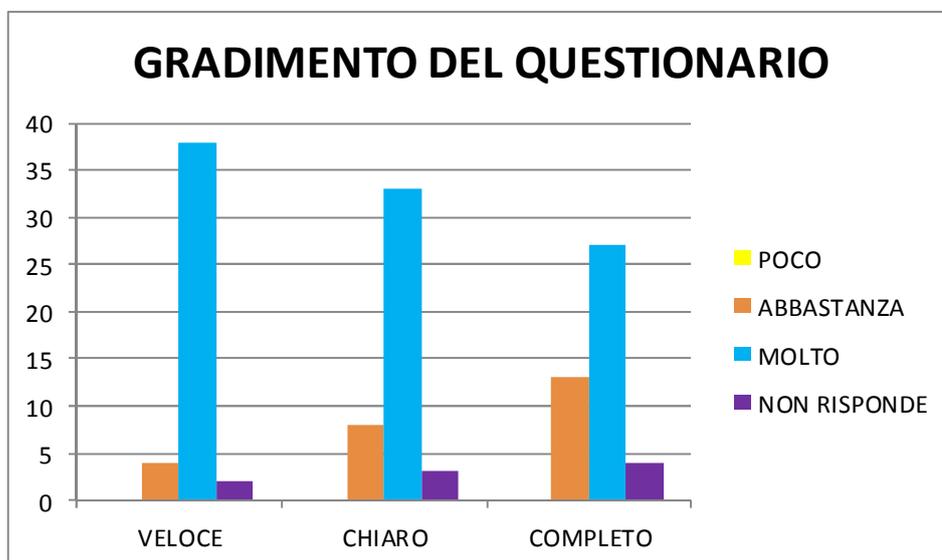
LEGENDA GRAFICI



SODDISFAZIONE DEL CAMPIONE RELATIVAMENTE AL SERVIZIO RECLAMI E AL QUESTIONARIO

Il 72,27% del campione analizzato, afferma di conoscere l'esistenza del servizio reclami e a riguardo esprime un gradimento medio alto.

Riguardo alla chiarezza, velocità di compilazione e completezza del questionario il livello di gradimento dell'utenza è tendenzialmente alto.



## CONCLUSIONI

Da quanto emerso dall'analisi dei dati raccolti tramite i questionari di gradimento, non vi sono aree particolarmente critiche anche si registrano alcune risposte un po' negative, comunque sempre attorno a dei valori molto positivi, che vale la pena monitorare.

Vargiu Valentina  
Ufficio Formazione