

Fondazione Casa Famiglia Mattioli Garavini Onlus Via Statutaria 44 tel. 0522 846170 fax. 0522 772287 info@mattioligaravini.it www.mattioligaravini.it	Restituzione dei questionari di soddisfazione dei famigliari degli ospiti	
	Emissione 06 Marzo 2019	Pag. 1 di 15

Restituzione dei questionari di soddisfazione dei famigliari degli ospiti

Per la sesta volta nell'anno 2018 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.

Grazie alla compilazione del questionario, il familiare stesso 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.

La consegna è avvenuta da Novembre a Dicembre con la richiesta di restituirlo compilato entro il 31 Dicembre. I questionari consegnati sono stati 117, quelli restituiti 54. Il 46.15% dei 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 i famigliari o tutori degli ospiti per mancanza di reperibilità del tutore/famigliare e per problemi organizzativi. Molti questionari quest'anno sono stati consegnati ma non restituiti. Questo per noi è motivo di riflessione, cercheremo metodi per coinvolgere maggiormente i famigliari in questa importante raccolta dati.

NOTE: Nei casi in cui sono state date due risposte nelle domande chiuse, è stato tenuto conto del valore più basso.

Fondazione Casa Famiglia Mattioli Garavini Onlus Via Statutaria 44 tel. 0522 846170 fax. 0522 772287 info@mattioligaravini.it www.mattioligaravini.it	Restituzione dei questionari di soddisfazione dei famigliari degli ospiti	
	Emissione 06 Marzo 2019	Pag. 2di 15

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

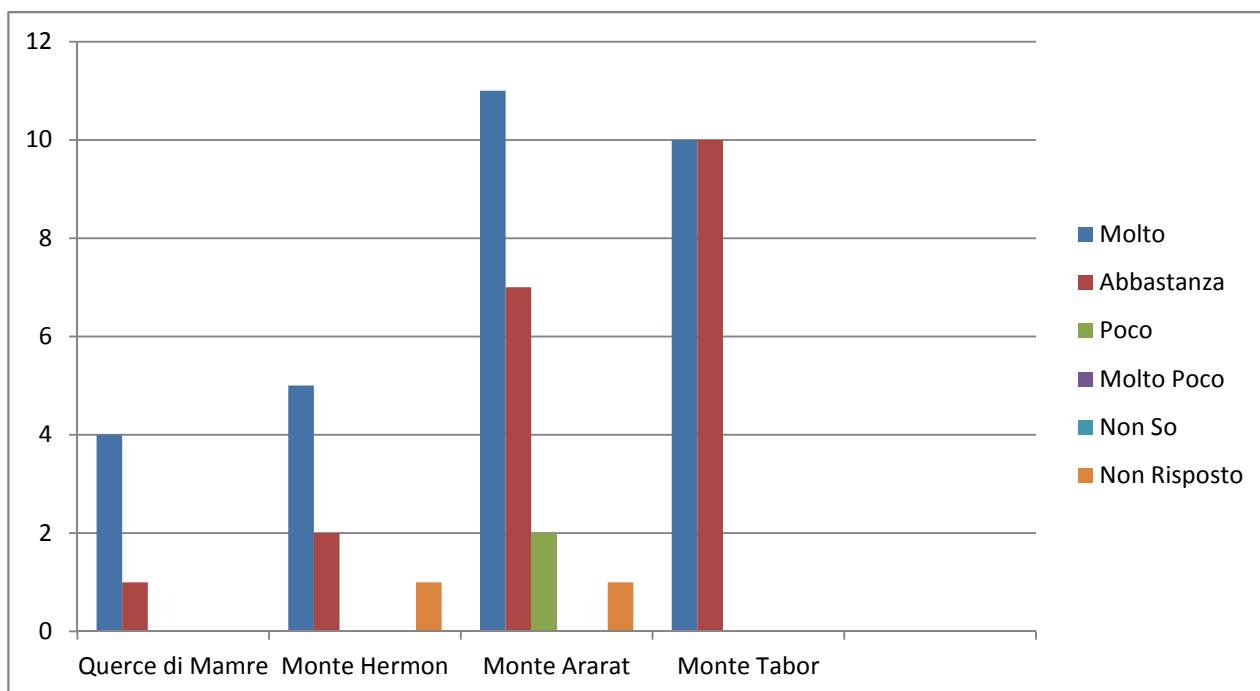
CHI HA COMPILATO IL QUESTIONARIO	CONIUGE	FIGLIO/A	FRATELLO/SORELLA	TUTORE	ALTRA PERSONA	NON RISPOSTO
	5	36	3	1	7	2
SESSO	M	F	NON RISPOSTO			
	24	27	3			
OGNI QUANTO VIENE ALL'ISTITUTO?	QUASI TUTTI I GIORNI	1 O 2 VOLTE ALLA SETTIMANA	1 O 2 VOLTE AL MESE	MENO DI UNA VOLTA AL MESE	NON RISPOSTO	
	33	15	1	1	4	
COMPLESSIVAMENTE LEI QUANTO E' SODDISFATTO DI COME LA STRUTTURA ASSISTE IL SUO FAMIGLIARE?	MOLTO	ABBASTANZA	POCO			
	35	15	4			
QUAL'E' IL GENERE DEL SUO FAMIGLIARE OSPITE DI QUESTA STRUTTURA?	M	F	NON RISPOSTO			
	13	38	3			
DA QUANTO TEMPO IL SUO FAMIGLIARE RISIEDA IN STRUTTURA?	MENO DI UN ANNO	DA 1 A 5 ANNI	PIU' DI 5 ANNI	NON RISPOSTO		
	22	25	6	1		

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

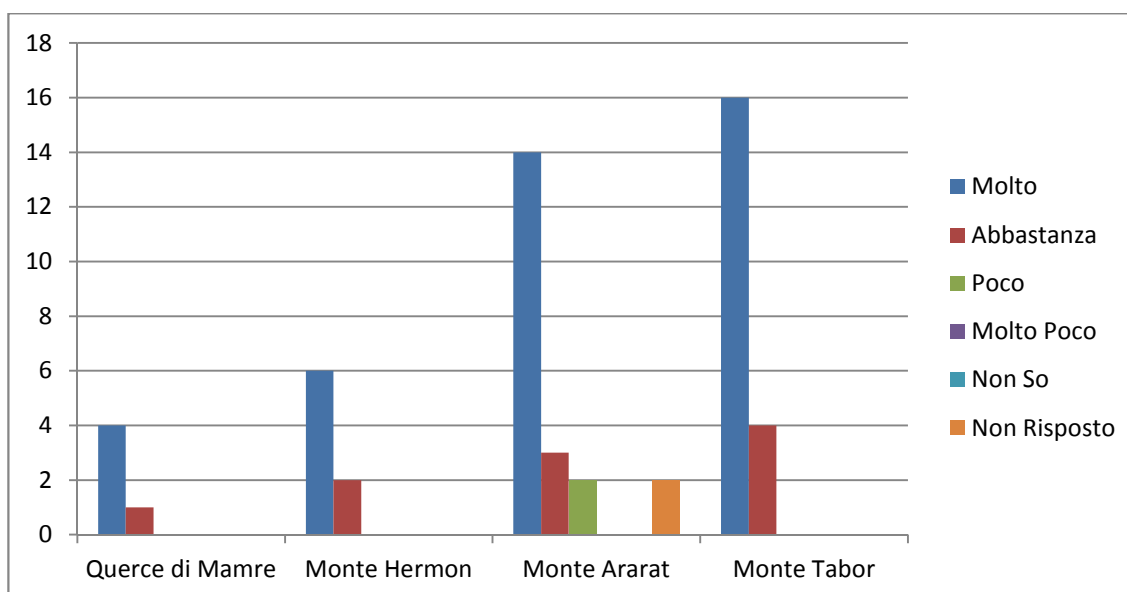
Salta subito all'occhio che i famigliari che hanno compilato e restituito i questionari sono quelli maggiormente presenti in struttura quindi più coinvolti nell'assistenza del parente, famigliari che, inoltre, sono soddisfatti dell'assistenza fornita in quanto solo 4 riferiscono di esserlo poco.

Fondazione Casa Famiglia Mattioli Garavini Onlus Via Statutaria 44 tel. 0522 846170 fax. 0522 772287 info@mattioligaravini.it www.mattioligaravini.it	Restituzione dei questionari di soddisfazione dei famigliari degli ospiti	
	Emissione 06 Marzo 2019	Pag. 3di 15

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?

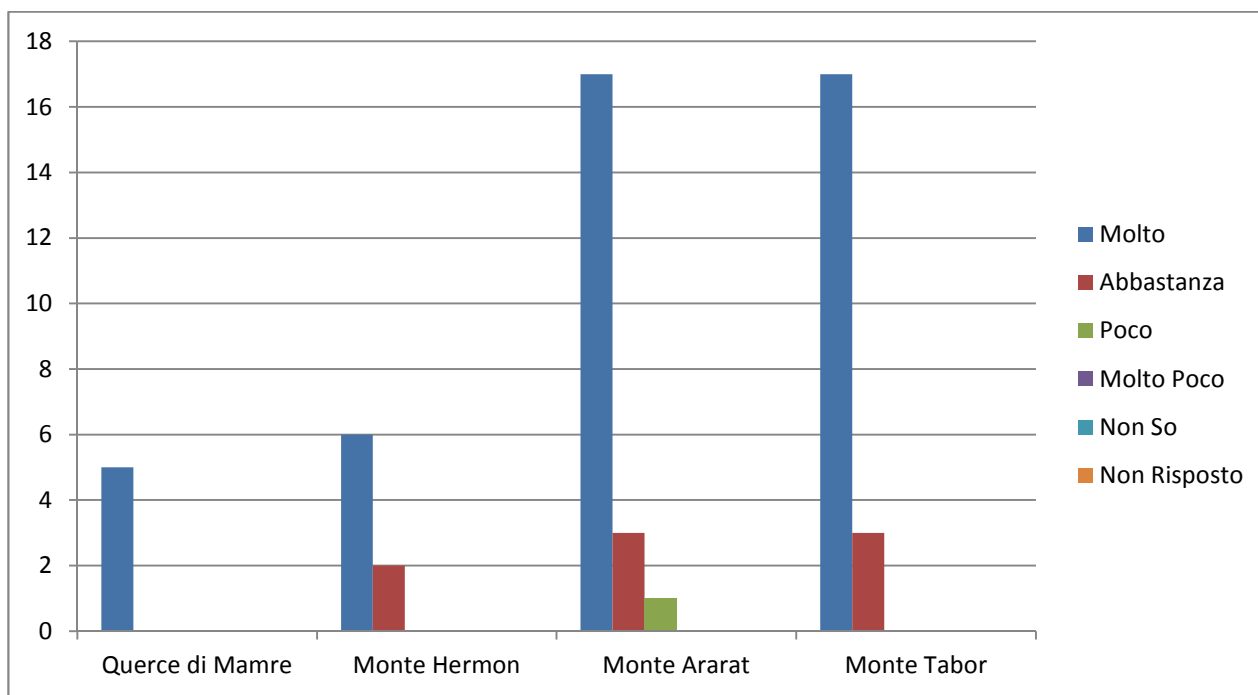


E' SODDISFATTO DEL MODO IN CUI IL SUO FAMIGLIARE E' STATO ACCOLTO DURANTE I PRIMI GIORNI DI PERMANENZA NELLA STRUTTURA?



Fondazione Casa Famiglia Mattioli Garavini Onlus Via Statutaria 44 tel. 0522 846170 fax. 0522 772287 info@mattioligaravini.it www.mattioligaravini.it	Restituzione dei questionari di soddisfazione dei famigliari degli ospiti	
	Emissione 06 Marzo 2019	Pag. 4 di 15

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:

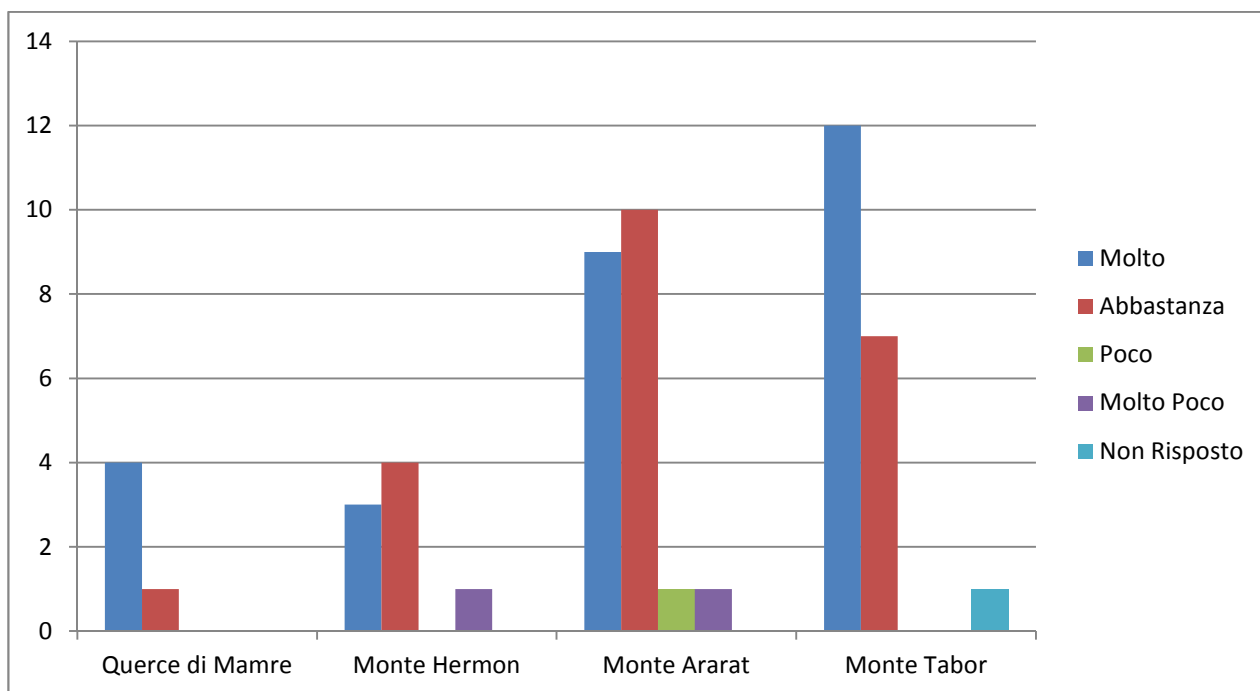
	ADEGUATI	INADEGUATI, SI MANGIA TROPPO PRESTO	INADEGUATI, SI MANGIA TROPPO TARDI	NON RISPOSTO
Querce di Mamre	4	-	-	1
Monte Hermon	7	1	-	-
Monte Ararat	18	2	-	1
Monte Tabor	15	4	-	1

A Monte Tabor i famigliari hanno sostenuto che si mangia troppo presto alla sera nel periodo estivo.

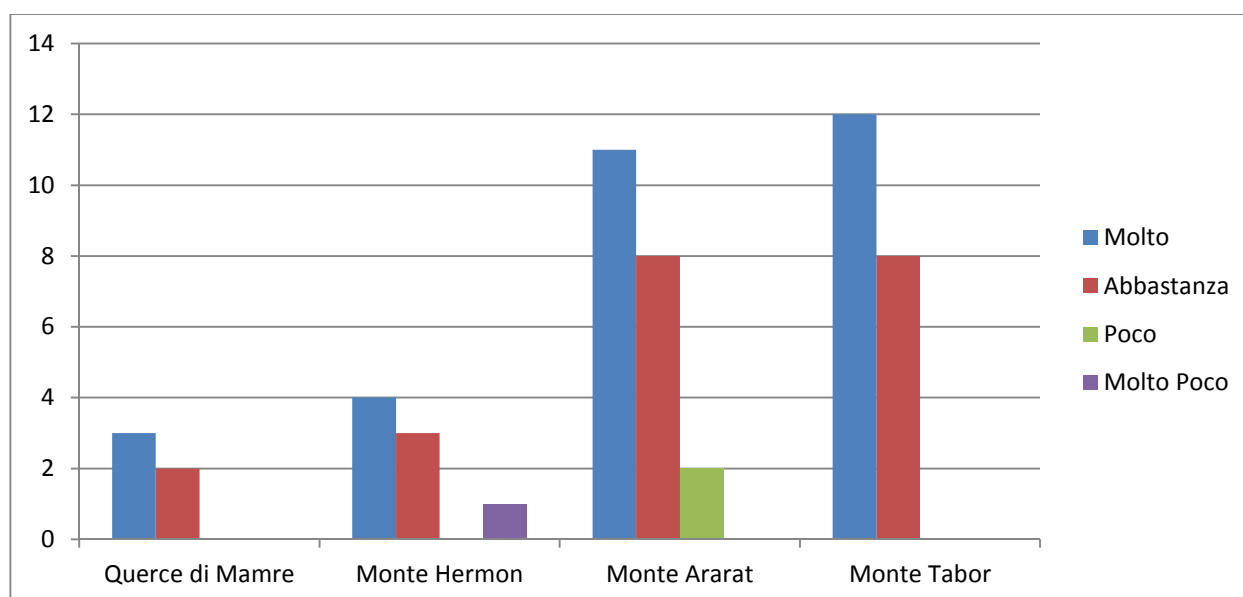
A Monte Ararat che gli orari sono adeguati poiché dettati da bisogni reali.

Fondazione Casa Famiglia Mattioli Garavini Onlus Via Statutaria 44 tel. 0522 846170 fax. 0522 772287 info@mattioligaravini.it www.mattioligaravini.it	Restituzione dei questionari di soddisfazione dei famigliari degli ospiti	
	Emissione 06 Marzo 2019	Pag. 5 di 15

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

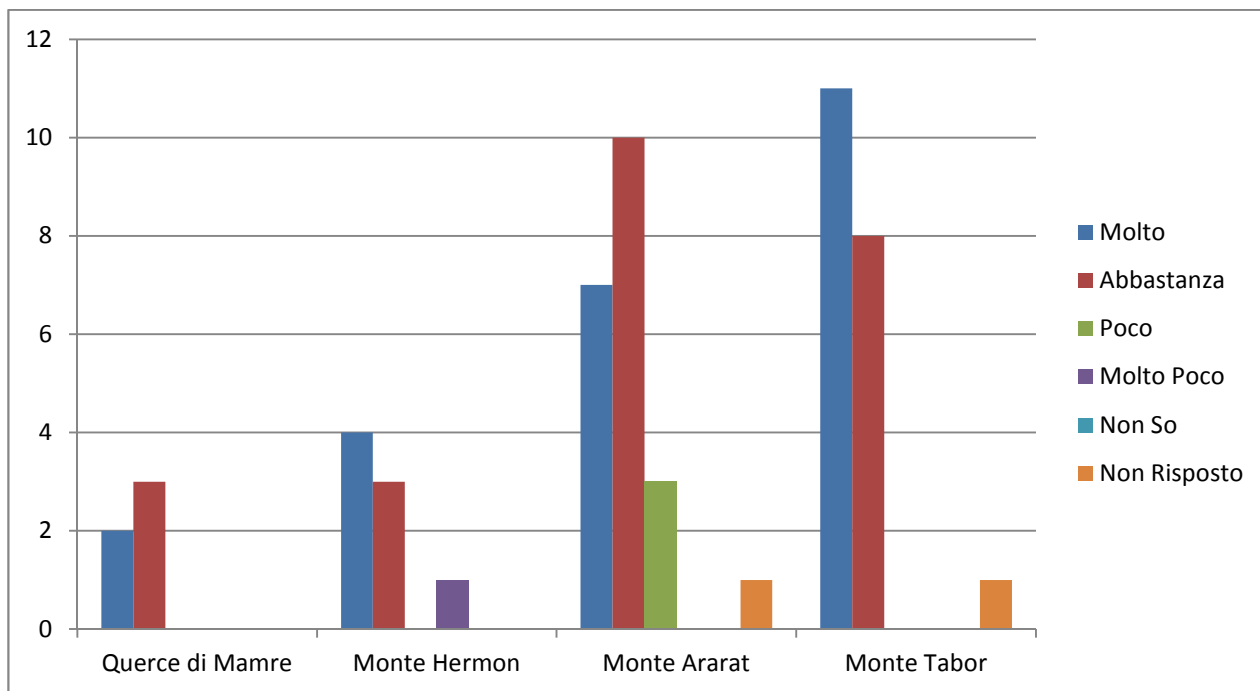


RI TIENE DI POTER AVERE DAL PERSONALE LE INFORMAZIONI CHE DESIDERA SULLE CONDIZIONI DEL SUO FAMIGLIARE IN MODO SODDISFACENTE?

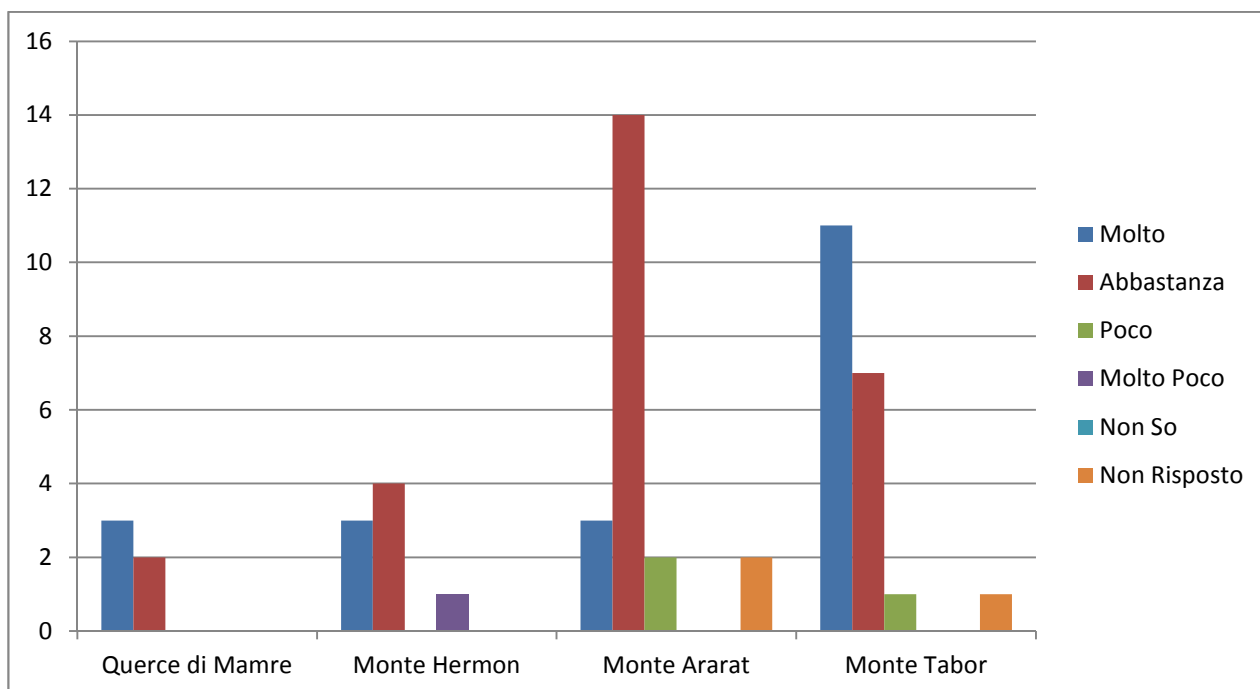


Fondazione Casa Famiglia Mattioli Garavini Onlus Via Statutaria 44 tel. 0522 846170 fax. 0522 772287 info@mattioligaravini.it www.mattioligaravini.it	Restituzione dei questionari di soddisfazione dei famigliari degli ospiti	
	Emissione 06 Marzo 2019	Pag. 6di 15

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



SI SENTE COINVOLTO DAL PERSONALE NELLE CURE DEL SUO FAMIGLIARE?



Fondazione Casa Famiglia Mattioli Garavini Onlus Via Statutaria 44 tel. 0522 846170 fax. 0522 772287 info@mattioligaravini.it www.mattioligaravini.it	Restituzione dei questionari di soddisfazione dei famigliari degli ospiti	
	Emissione 06 Marzo 2019	Pag. 7 di 15

DESIDEREREBBE ESSERE:

	PIU' COINVOLTO DI ADESSO	MENO COINVOLTO	VA BENE COSI'	NON RISPOSTO
Querce di Mamre	-	-	5	-
Monte Hermon	2	-	6	-
Monte Ararat	6	-	14	1
Monte Tabor	-	-	18	2

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

Querce di Mamre

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

Monte Hermon

	MOLTO ADEGUATE	ABBASTANZA ADEGUATE	POCO ADEGUATE	MOLTO POCO ADEGUATE	NON SO NON RISPOSTO
CURE MEDICHE	6	2	-	-	-
CURE INFERMIERISTICHE	7	1	-	-	-
CURE ASSISTENZIALI	6	1	1	-	-
ANIMAZIONE	1	4	1	1	1
PULIZIE	6	2	-	-	-
LAVANDERIA	3	2	-	1	2
CUCINA	3	4	-	-	1

Fondazione Casa Famiglia Mattioli Garavini Onlus Via Statutaria 44 tel. 0522 846170 fax. 0522 772287 info@mattioligaravini.it www.mattioligaravini.it	Restituzione dei questionari di soddisfazione dei famigliari degli ospiti	
	Emissione 06 Marzo 2019	Pag. 8di 15

Monte Ararat

	MOLTO ADEGUATE	ABBASTANZA ADEGUATE	POCO ADEGUATE	MOLTO POCO ADEGUATE	NON SO NON RISPOSTO
CURE MEDICHE	10	9	-	1	1
CURE INFERMIERISTICHE	13	7	-	1	-
CURE ASSISTENZIALI	13	7	1	-	-
ANIMAZIONE	9	6	2	1	3
PULIZIE	16	4	1	-	-
LAVANDERIA	13	5	2	1	-
CUCINA	10	7	-	1	3

Monte Tabor

	MOLTO ADEGUATE	ABBASTANZA ADEGUATE	POCO ADEGUATE	MOLTO POCO ADEGUATE	NON SO NON RISPOSTO
CURE MEDICHE	12	8	-	-	-
CURE INFERMIERISTICHE	14	4	-	-	2
CURE ASSISTENZIALI	15	4	-	-	1
ANIMAZIONE	9	5	-	-	6
PULIZIE	16	2	1	-	1
LAVANDERIA	11	6	-	-	3
CUCINA	9	8	1	-	2

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

Querce di Mamre

	MOLTO GENTILE	ABBASTANZA GENTILE	POCO GENTILE	MOLTO POCO GENTILE	NON SO NON RISPOSTO
MEDICI	4	1	-	-	-
INFERMIERI	5	-	-	-	-
OPERATORI DI ASSISTENZA	5	-	-	-	-

Fondazione Casa Famiglia Mattioli Garavini Onlus Via Statutaria 44 tel. 0522 846170 fax. 0522 772287 info@mattioligaravini.it www.mattioligaravini.it	Restituzione dei questionari di soddisfazione dei famigliari degli ospiti	
	Emissione 06 Marzo 2019	Pag. 9 di 15

Monte Hermon

	MOLTO GENTILE	ABBASTANZA GENTILE	POCO GENTILE	MOLTO POCO GENTILE	NON SO NON RISPOSTO
MEDICI	5	2	-	-	1
INFERMIERI	6	2	-	-	-
OPERATORI DI ASSISTENZA	6	2	-	-	-

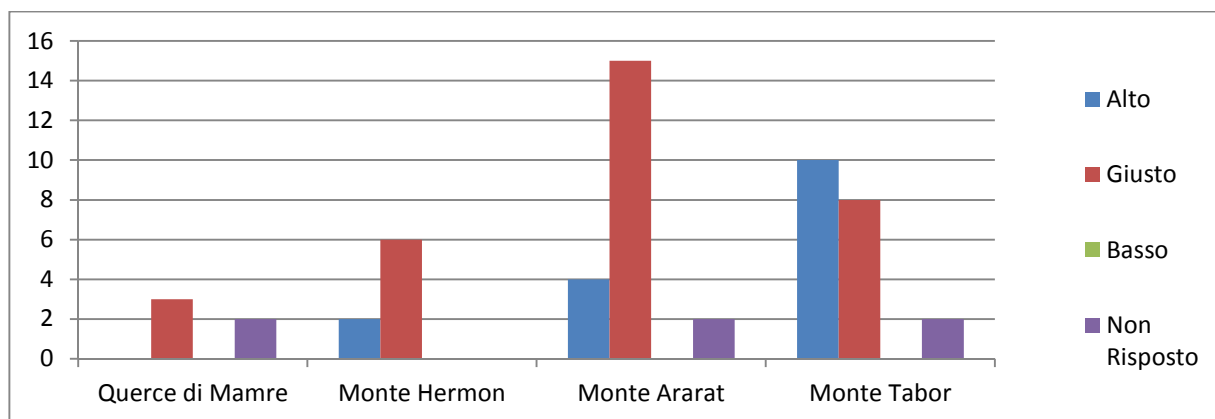
Monte Ararat

	MOLTO GENTILE	ABBASTANZA GENTILE	POCO GENTILE	MOLTO POCO GENTILE	NON SO NON RISPOSTO
MEDICI	16	3	1	1	-
INFERMIERI	18	2	1	-	-
OPERATORI DI ASSISTENZA	11	4	-	1	5

Monte Tabor

	MOLTO GENTILE	ABBASTANZA GENTILE	POCO GENTILE	MOLTO POCO GENTILE	NON SO NON RISPOSTO
MEDICI	13	3	-	-	4
INFERMIERI	18	2	-	-	-
OPERATORI DI ASSISTENZA	15	5	-	-	-

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



Fondazione Casa Famiglia Mattioli Garavini Onlus Via Statutaria 44 tel. 0522 846170 fax. 0522 772287 info@mattioligaravini.it www.mattioligaravini.it	Restituzione dei questionari di soddisfazione dei famigliari degli ospiti	
	Emissione 06 Marzo 2019	Pag. 10 di 15

A Monte Tabor un parente specifica che il servizio è indubbiamente buono, ciò non toglie che il costo sia alto, anche se di mercato.

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

	SPESSO	RARAMENTE	MAI	NON RISPOSTO
Querce di Mamre	-	2	3	-
Monte Hermon	-	2	6	-
Monte Ararat	4	6	9	2
Monte Tabor	-	6	13	1

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

Monte Hermon

- maggior controllo per quanto riguarda i capi di abbigliamento che ogni tanto spariscono

Monte Ararat

- Controllo notturno
- Problemi inerenti a come lo vestivano
- Gestione generale e cura, piccoli incidenti

Monte Tabor

- solo come vestiario
- abbigliamento di altri ospiti in stanza
- mancanze tipo carta igienica

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

	MOLTO	ABBASTANZA	POCO	MOLTO POCO	NON RISPOSTO
Querce di Mamre	1	3	-	-	1
Monte Hermon	1	3	-	-	4
Monte Ararat	2	17	2	-	-
Monte Tabor	9	6	-	-	5

Fondazione Casa Famiglia Mattioli Garavini Onlus Via Statutaria 44 tel. 0522 846170 fax. 0522 772287 info@mattioligaravini.it www.mattioligaravini.it	Restituzione dei questionari di soddisfazione dei famigliari degli ospiti	
	Emissione 06 Marzo 2019	Pag. 11 di 15

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

Querce di Mamre

- pulizia, hanno un cuore grande
- ambiente familiare
- competenza e solarità
- il rapporto di familiarità

Monte Hermon

- Pulizia
 - Che si sente (si respira) aria di famiglia
 - Gentilezza e cordialità
 - Familiarità con il personale e gentilezza
- Posizione
E' familiare

Monte Ararat

- Che gli anziani sono trattati molto bene
- Ambiente familiare
- Pulizia e gentilezza
- Logistica
- Presenza del personale
- Luogo, l'ambiente
- Cure assistenziali
- La filosofia
- Disponibilità del personale e gentilezza

Monte Tabor

- L'insieme delle più cose
- L'igiene e la pulizia personale
- Rispetto
- Assistenti sempre con il sorriso
- La struttura nuova
- La gentilezza e la pulizia
- La libertà degli orari
- Ambienti spaziosi e comodi
- Gentilezza operatori, cordialità, professionalità

Fondazione Casa Famiglia Mattioli Garavini Onlus Via Statutaria 44 tel. 0522 846170 fax. 0522 772287 info@mattioligaravini.it www.mattioligaravini.it	Restituzione dei questionari di soddisfazione dei famigliari degli ospiti	
	Emissione 06 Marzo 2019	Pag. 12 di 15

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. Vengono notate spesso gentilezza e solarità degli operatori oltre alla bellezza del luogo e delle strutture.

E QUELLA CHE LE PIACE MENO?

Querce di Mamre

- Al momento non c'è

Monte Hermon

- Animazione
- Troppo tempo passato a letto
- Parte a piano terreno

Monte Ararat

- Poca attenzione, superficialità
- Sorveglianza notturna
- I degenti sembrano poco stimolati

Monte Tabor

- Manca un servizio adeguato religioso
- Troppo cara
- In estate si mangia troppo presto
- Al momento non ho lamentele
- L'importo da pagare
- Animazione, assistenza e pulizia

Fondazione Casa Famiglia Mattioli Garavini Onlus Via Statutaria 44 tel. 0522 846170 fax. 0522 772287 info@mattioligaravini.it www.mattioligaravini.it	Restituzione dei questionari di soddisfazione dei famigliari degli ospiti	
	Emissione 06 Marzo 2019	Pag. 13 di 15

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
Querce di Mamre	5	-	-	-
Monte Hermon	4	3	1	-
Monte Ararat	7	11	3	-
Monte Tabor	6	13	-	1

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

Querce di Mamre

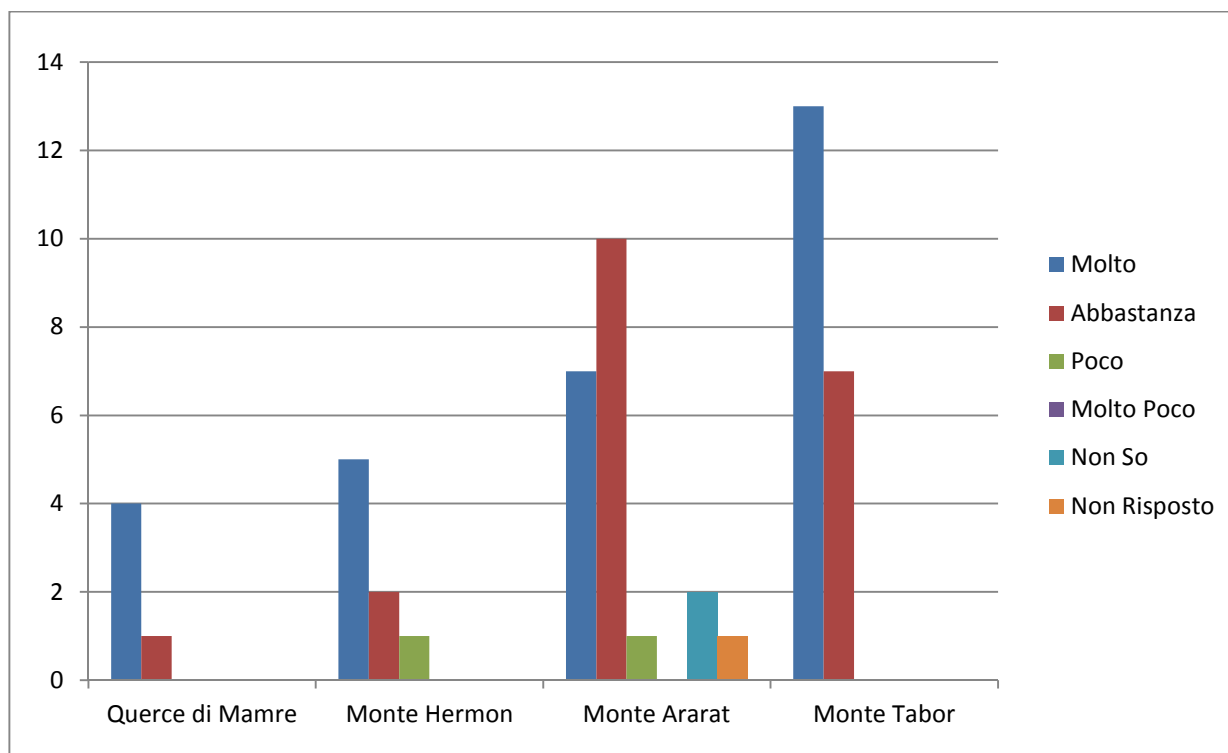
- Quando arriva un nuovo operatore bisognerebbe avesse più affiancamento soprattutto verso gli ospiti che non possono dialogare con loro... a volte si vedono operatori e ospiti un po' in difficoltà proprio per le incomprensioni

Monte Ararat

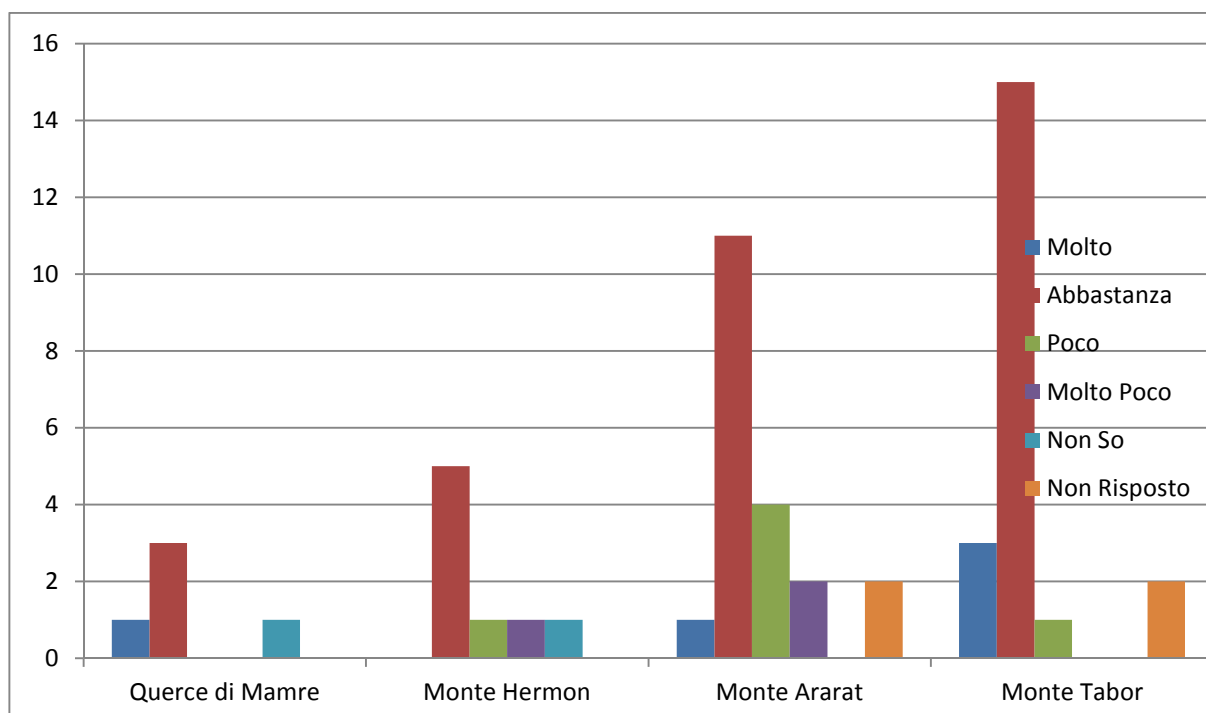
- OSS con nome sulla divisa
- Ubicare la guardiola di servizio notturno a pari piano con le camere di degenza al fine di avere una supervisione più facilitata della permanenza degli ospiti nel riposo notturno e / o chiudere il vano scala con una vetrata con porta di accesso a codice e/o telecamere di servizio!! Collocate nei corridoi ad ampio raggio di visione

Fondazione Casa Famiglia Mattioli Garavini Onlus Via Statutaria 44 tel. 0522 846170 fax. 0522 772287 info@mattioligaravini.it www.mattioligaravini.it	Restituzione dei questionari di soddisfazione dei famigliari degli ospiti	
	Emissione 06 Marzo 2019	Pag. 14 di 15

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



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



Fondazione Casa Famiglia Mattioli Garavini Onlus Via Statutaria 44 tel. 0522 846170 fax. 0522 772287 info@mattioligaravini.it www.mattioligaravini.it	Restituzione dei questionari di soddisfazione dei famigliari degli ospiti	
	Emissione 06 Marzo 2019	Pag. 15 di 15

HA MAI ASSISTITO AD ABUSI DEL SUO FAMIGLIARE O DI ALTRI OSPITI DAPARTE DEGLI OPERATORI?:

	SI	NO
Querce di Mamre	-	5
Monte Hermon	-	8
Monte Ararat	1	20
Monte Tabor	-	20

SE SI, DESCRIVA LA SITUAZIONE:

Monte Ararat

- Oss con poca umanità, scatti di impazienza, nervosi ed arroganti

Quest'anno abbiamo deciso di inserire domande sulla delicata tematica degli abusi, per permetterci un controllo maggiore sulle relazioni che avvengono all'interno delle nostre strutture. Questo tema è molto importante per permettere alla Fondazione di mettere in pratica tutte quelle manovre preventive che permettono di mantenere sempre l'assistenza ai massimi livelli di qualità, soprattutto relazionale. Per questo, dal 2019 si è deciso di incrementare la supervisione dell'equipé come mezzo di supporto per il personale che lavora a contatto con gli ospiti.