



Fondazione
Scarpari Forattini
onlus

ANALISI QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE FAMIGLIE 2019

PROCEDURA 2019

Nel mese di ottobre sono stati spediti i questionari a tutti i familiari referenti o agli Amministratori di Sostegno degli ospiti della RSA e dell'Alloggio protetto presenti in struttura (tot.105). Pur mantenendo le medesime modalità di somministrazione e restituzione dell'anno precedente, quest'anno sono ritornati solo 15 questionari, la metà rispetto all'anno scorso. Tuttavia, avendo investito sul potenziamento delle figure professionali, ai familiari viene dato molto spazio di confronto e ascolto sia da parte dell'Assistente Sociale che delle Psicologhe, per cui possiamo ipotizzare che essi non abbiano sentito la necessità di sottolineare attraverso il questionario le criticità e i punti di forza della struttura e degli operatori che già trattano ampiamente in altre occasioni.

ANALISI DELLE RISPOSTE

Hanno compilato il questionario 13 familiari e 2 Amministratori di Sostegno.

Dalle risposte fornite si rileva che sono tutti familiari molto presenti (vengono 1 o più volte alla settimana) e con parenti ricoverati da periodi più o meno lunghi (10 da oltre 2 anni), inseriti in egual misura nei cinque nuclei della RSA e nell'Alloggio Protetto.

PULIZIA DELLE STANZE E DEGLI SPAZI COMUNI: tutti trovano la stanza e gli spazi comuni sempre puliti.

CURA E PULIZIA DELL'ANZIANO: 14 su 15 trovano positiva la cura nei confronti del parente. Solo un familiare la valuta negativamente. 3 familiari, pur dando una valutazione positiva, hanno commentato che talvolta è frettolosa.

SERVIZIO MENSA: in 5 su 15 considerano negativa la qualità del cibo proposto in termini di qualità e quantità.

PERCEZIONE RELAZIONE OPERATORI/FAMIGLIA:

- **Medici:** tutte le risposte sono state positive, ma 2 familiari segnalano che in alcune occasioni non hanno avuto un riscontro positivo. Nelle osservazioni finali, un familiare vorrebbe una presenza più attiva del medico.
- **Infermieri:** solo un familiare segnala negativo il loro operato, ma fa riferimento al continuo turn over avvenuto nel corso dell'anno.
- **Oss:** positivo per tutti.
- **Fisioterapista:** positivo per tutti.
- **Animatrice/Educatrice:** positivo per tutti.

- **Psicologhe:** positivo per tutti.
- **Terapiste Occupazionali:** positivo per tutti.
- **Assistente Sociale:** positivo per 14 familiari su 15.

PARRUCCHIERA: positivo per 10 familiari e negativo per 3 (uno non ha risposto e uno non ne ha mai usufruito). Pur essendo difficile accontentare i gusti di tutti, le risposte nel corso degli anni registrano un continuo miglioramento.

PEDICURE: solo una risposta negativa ma non motivata; positivo per i restanti familiari.

LAVANDERIA: solo 2 familiari segnalano che frequentemente vengono persi o rovinati abiti; anche questa risposta, da sempre punto critico, sta registrando un continuo miglioramento, segno che il nuovo personale adibito al servizio ha contribuito a migliorarlo.

UFFICI: solo un familiare valuta negativamente la qualità al telefono, segnalando che è difficile trovare risposta.

RECLAMI: chi ha dichiarato di aver fatto dei reclami lo ha fatto verbalmente, e nel complesso è rimasto soddisfatto.

AZIONI DI MIGLIORAMENTO: la criticità principale riguarda il servizio mensa, per il quale si stanno ancora facendo valutazioni su come poterlo migliorare e non si è ancora giunti ad una soluzione vista la consistenza organizzativa ed economica del servizio.

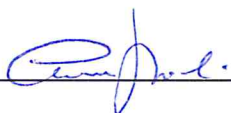
MODALITÀ DI RESTITUZIONE

La presente relazione è stata elaborata dall'Assistente Sociale Pizzoli Chiara e dalla Psicologa Garilli Angela. La stessa è stata approvata dal Comitato di gestione in data 11 DIC. 2019, pubblicata sul sito internet della Fondazione e sarà condivisa con i familiari nell'incontro di fine anno previsto per il 21 dicembre 2019.

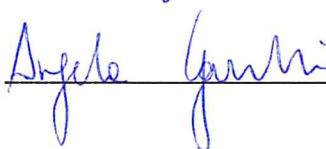
Si allega tabella di sintesi dei risultati.

Schivenoglia, lì 02 dicembre 2019

Pizzoli Chiara _ Assistente Sociale



Garilli Angela _ Psicologa



TOT % 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15

Chi compila															
Familiare	13	86,67	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
AdS/Tutore	2	13,33					1			1					

Da quanto tempo il parente è ricoverato															
Meno di 6 mesi	2	13,33	1											1	
Da 6 mesi a 2 anni	3	20,00						1	1			1			
Oltre 2 anni	10	66,67		1	1	1	1	1	1		1	1		1	1

Ogni quanto tempo presta visita															
1 volta al giorno	1	6,67				1									
1 o più volte la settimana	14	93,33	1	1	1	1		1	1	1	1	1	1	1	1
1 o più volte al mese	0	0,00													
1 o più volte l'anno	0	0,00													

In quale nucleo è ricoverato il parente															
Verde	2	13,33					1								1
Azzurro	2	13,33				1									1
Giallo	3	20,00	1				1				1				
Blu	2	13,33			1	1									
Glicine	2	13,33							1	1					
Alloggi	3	20,00		1									1	1	

Pulizia della stanza															
Molto negativo	0	0,00													
Negativo	0	0,00													
Positivo	7	46,67					1	1	1	1		1		1	1
Molto positivo	8	53,33	1	1	1	1	1				1		1	1	

N.14_TROVO SEMPRE PULITO

Pulizia spazi comuni															
Molto negativo	0	0,00													
Negativo	0	0,00													
Positivo	7	46,67		1			1	1	1	1		1			1
Molto positivo	8	53,33	1		1	1	1				1		1	1	1

N.14_IL PERSONALE E' MOLTO PREPARATO

Aspetto del parente															
Molto negativo	0	0,00													
Negativo	1	6,67						1							
Positivo	7	46,67					1		1	1		1		1	1
Molto positivo	7	46,67	1	1	1	1	1				1		1		

N.6_A VOLTE NO

N.7_A VOLTE CARENTE E FRETTOLOSA

N.8_A VOLTE MENO

N.14_E' SEMPRE ORDINATO E PULITO

Servizio mensa															
Molto negativo	0	0,00													
Negativo	5	33,33				1	1	1	1					1	
Positivo	8	53,33	1	1	1				1	1		1	1		1
Molto positivo	1	6,67									1				

N.3_A VOLTE SI POTREBBE PERO' MIGLIORARE (QUALCHE VOLTA E' UN PO' SCARSO)

N.4_SCARSA QUALITA', A VOLTE CON SCARSA QUANTITA'

N.5_MANCA OLIO E ACETO SULLA TAVOLA

N.6_IL MANGIARE A VOLTE E' SCARSO E INSAPORE

N.7_POCO CURATO E NON ADATTO AI RICOVERATI (ES. TONNO A CENA)

N.11_NI

N.13_QUALITA' SCADENTE

N.14_CIBO CALDO E BUONO

RELAZIONE CON FAMILIARE																	
Medici																	
Mai avuto occasione	0	0,00															
Molto negativo	0	0,00															
Negativo	0	0,00															
Positivo	11	73,33		1		1	1	1	1	1		1	1	1	1	1	
Molto positivo	4	26,67	1		1	1					1						

[illegible][illegible]

Fisioterapisti															
Mai avuto occasione	1	6,67								1					
Molto negativo	0	0,00													
Negativo	0	0,00													
Positivo	9	60,00		1		1	1	1	1				1	1	1
Molto positivo	4	26,67	1		1				1		1				

Animatrice/Educatrici																
Mai avuto occasione	0	0,00														
Molto negativo	0	0,00														
Negativo	0	0,00														
Positivo	12	80,00	1		1	1	1	1	1	1		1	1	1	1	1
Molto positivo	3	20,00		1	1						1					

[illegible]

Terapiste Occupazionali															
Mai avuto occasione	3	20,00					1		1			1			
Molto negativo	0	0,00													
Negativo	0	0,00													
Positivo	9	60,00	1	1	1	1	1	1			1		1	1	
Molto positivo	2	13,33			1					1					

[illegible]

Parrucchiera																			
Mai usato		1	6,67	1															
Molto negativo		0	0,00																
Negativo		3	20,00					1		1	1								
Positivo		8	53,33		1		1	1		1					1	1	1	1	
Molto positivo		2	13,33			1							1						

[illegible]

N.8 NON RICEVO RISPOSTA

N.8_SEMPRE DISPONIBILI

[illegible]

N.6_NON E' STATO TROVATO CIO' CHE E' STATO PERSO

N.7 PAROLE AL VENTO!

N.14 SEMPRE PUNTUALE

OSSERVAZIONI

N.1_FORSE UNA PRESENZA PIU' "ATTIVA" NEL PERSONALE MEDICO

N.7_L'INTERA AMMINISTRAZIONE DOVREBBE IMPEGNARSI MAGGIORMENTE E CONTROLLARE

DAVVERO L'OPERATO DEI DIPENDENTI VISTE LE NUMEROSE PAUSE CAFFE'E E SIGARETTA

N.11_ULTIMAMENTE MOLTO CAOS. SPERANDO CHE QUESTA VALUTAZIONE POSSA ESSERE DI

MIGLIORARE QUESTO CAOS