

## Q & B – Qualità e Benessere

L'arte della Qualità della Vita nelle Strutture

Residenziali per Anziani

### **SOMMINISTRAZIONE QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE PER GLI OSPITI** **ELABORAZIONE RISCONTRI** **Anno 2016**

n.questionari consegnati ospiti non autosufficienti	76
restituiti ( 5 non compilati non presenti nell'elaborazione)	38

pag. 3 - 26

n.questionari consegnati ospiti autosufficienti	5
restituiti	3

pag.27 - 47

n.questionari consegnati ospiti centro diurno	17
restituiti	11

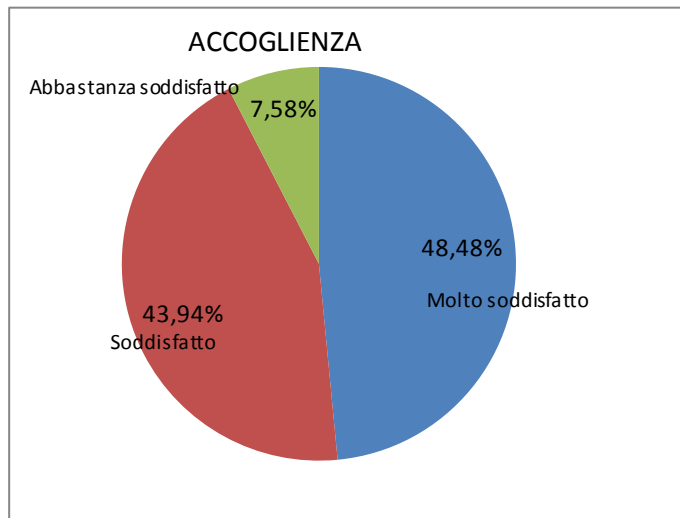
pag.48 - 60

Totale questionari consegnati	98
Restituiti	47
Risposta in percentuale	48%

## RISULTATI PER NON AUTOSUFFICIENTI 33 QUESTIONARI COMPILATI

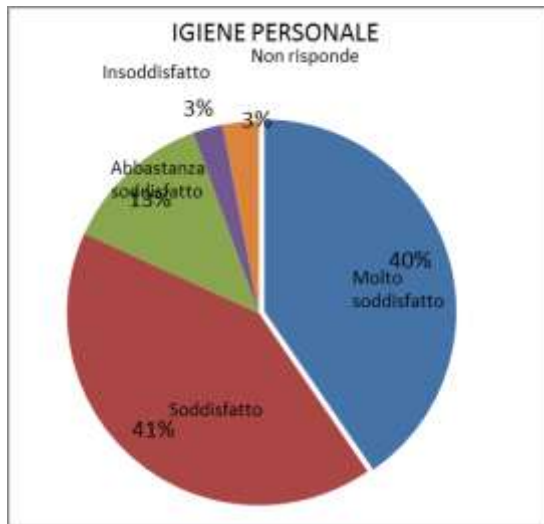
### 1) L'ACCOGLIENZA

	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Insoddisfatto	Molto Insoddisfatto	Non risponde
a. qual è il suo giudizio sul modo in cui è stato accolto all'arrivo	15	15	3	0	0	0
b. qual è il suo giudizio sulle informazioni ricevute all'arrivo (stanza personale, sale comuni, orari, etc.)	17	14	2	0	0	0



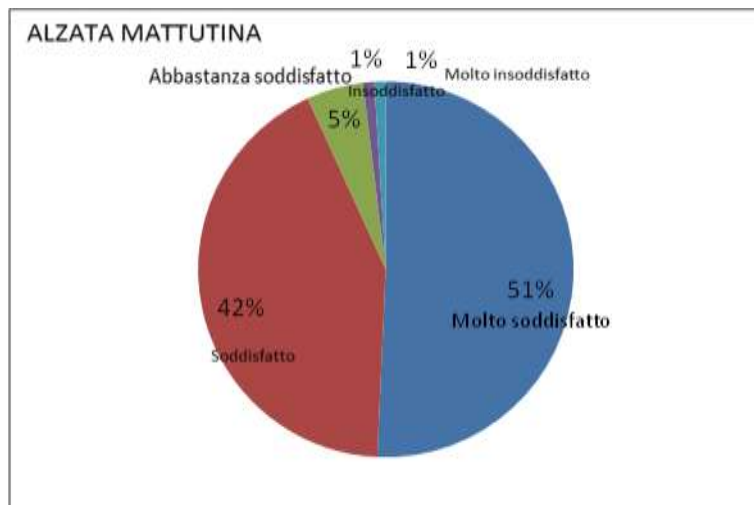
## 2) GLI INTERVENTI DEGLI OPERATORI RELATIVI ALLA SUA IGIENE PERSONALE

	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Insoddisfatto	Molto Insoddisfatto	Non risponde
<b>a.</b> gli interventi di igiene personale vengono fatti con delicatezza	11	10	8	3	0	1
<b>b.</b> gli interventi di igiene personale vengono fatti con puntualità	12	19	1	0	0	1
<b>c.</b> gli interventi di igiene personale vengono fatti senza fretta	11	14	5	2	0	1
<b>d.</b> gli interventi di igiene personale vengono fatti con rispetto della riservatezza e del pudore	12	13	7	0	0	1
<b>e.</b> le viene permesso di collaborare	18	13	1	0	0	1
<b>f.</b> le viene spiegata la sequenza delle operazioni d'igiene	16	13	3	0	0	1



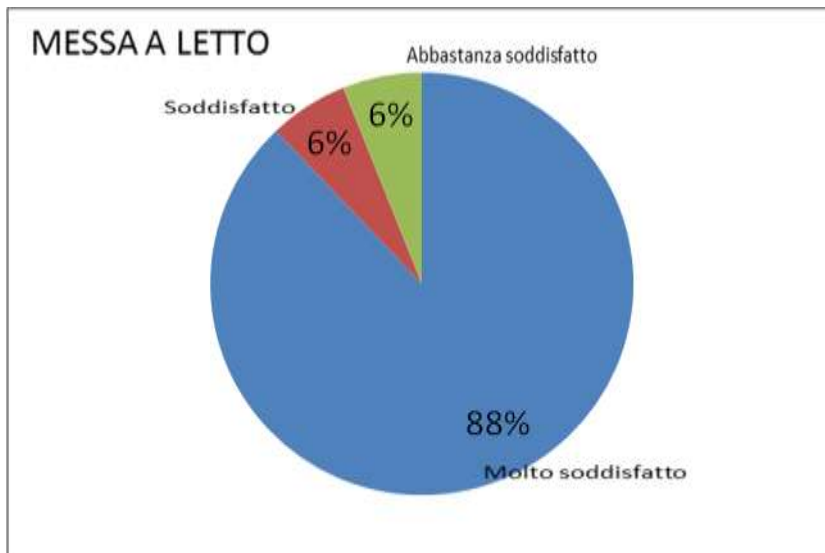
### 3) GLI INTERVENTI DEGLI OPERATORI RELATIVI ALLA ALZATA MATTUTINA

	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Insoddisfatto	Molto Insoddisfatto	Non risponde
<b>a.</b> l'alzata viene eseguita con delicatezza	20	10	2	0	1	0
<b>b.</b> l'alzata viene eseguita rispettando la riservatezza e il pudore	16	16	1	0	0	0
<b>c.</b> l'ora della alzata risulta adeguata ai suoi bisogni	17	13	1	1	1	0
<b>d.</b> può scegliere i vestiti che sono di Suo gradimento	17	13	3	0	0	0
<b>e.</b> può raccontare come ha trascorso la notte	17	13	3	0	0	0
<b>f.</b> il Suo aspetto viene curato come piace a Lei e si sente in ordine	17	15	0	1	0	0



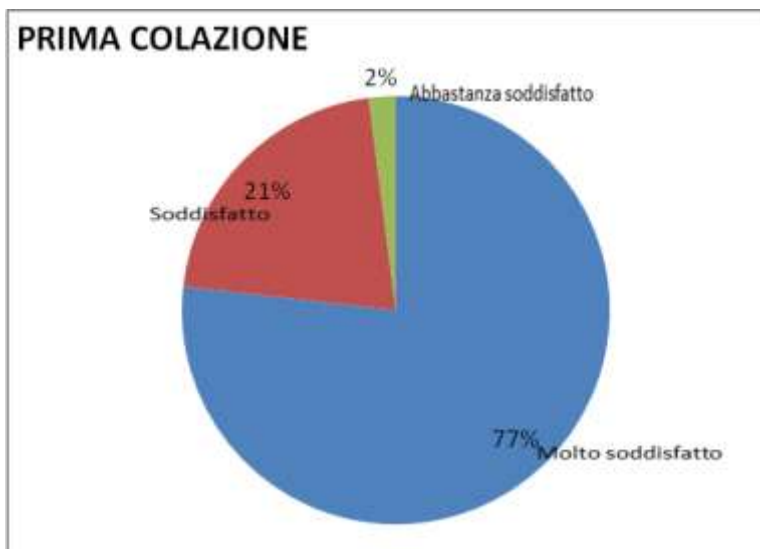
#### 4) GLI INTERVENTI DEGLI OPERATORI RELATIVI ALLA MESSA A LETTO

	Molto Soddisfatto	Soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Insoddisfatto	Molto Insoddisfatto	Non risponde
<b>a.</b> l'ora della messa a letto risulta adeguata ai suoi bisogni	29	2	2	0	0	0
<b>b.</b> il personale si adopera per favorire il momento del riposo	29	2	2	0	0	0



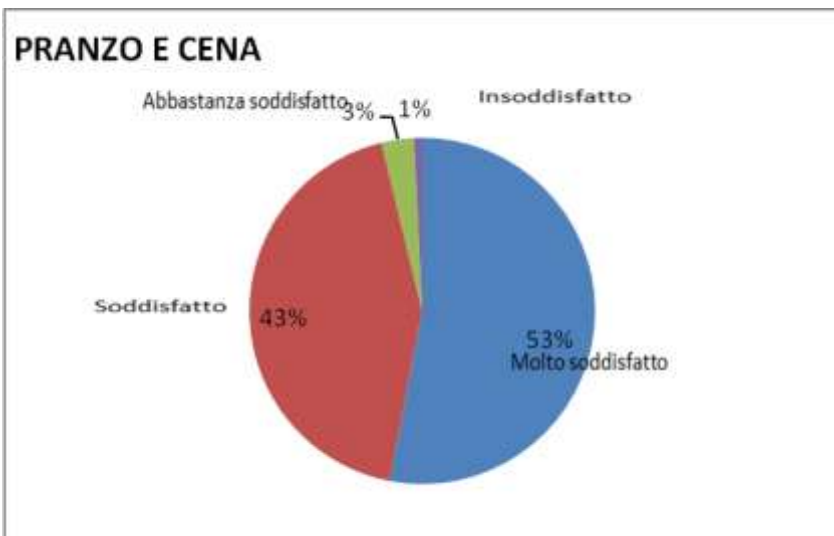
## 5) LA PRIMA COLAZIONE AL MATTINO

	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Insoddisfatto	Molto Insoddisfatto	Non risponde
<b>a.</b> è di Suo gradimento	28	5	0	0	0	0
<b>b.</b> arriva puntuale e ad un orario che risponde ai suoi bisogni	21	11	1	0	0	0
<b>c.</b> al bisogno, Le viene offerto aiuto con pazienza e cortesia	27	5	1	0	0	0



## 6) IL PRANZO E LA CENA

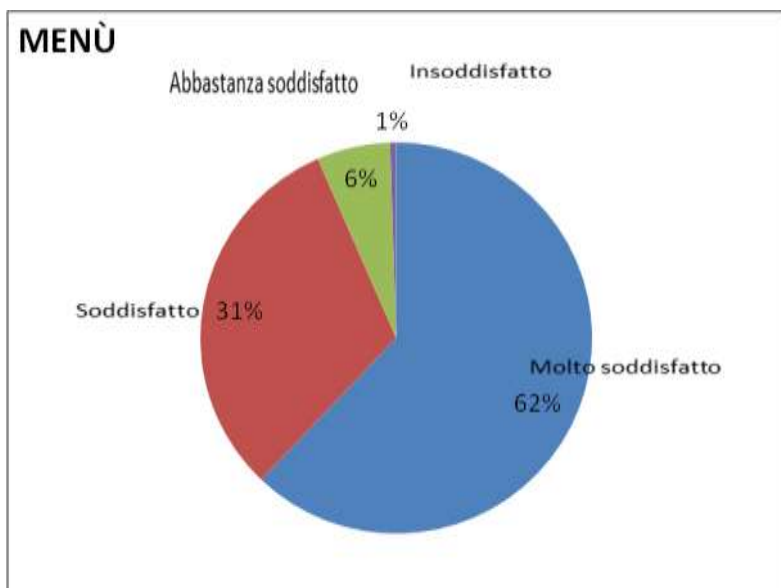
	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Insoddisfatto	Molto Insoddisfatto	Non risponde
<b>a.</b> è di Suo gradimento	17	15	1	0	0	0
<b>b.</b> arriva puntuale e ad un orario che risponde ai suoi bisogni	17	14	2	0	0	0
<b>c.</b> ha la possibilità di scegliere ciò che le piace	19	12	1	1	0	0
<b>d.</b> al bisogno, Le viene offerto aiuto con pazienza e cortesia	17	16	0	0	0	0





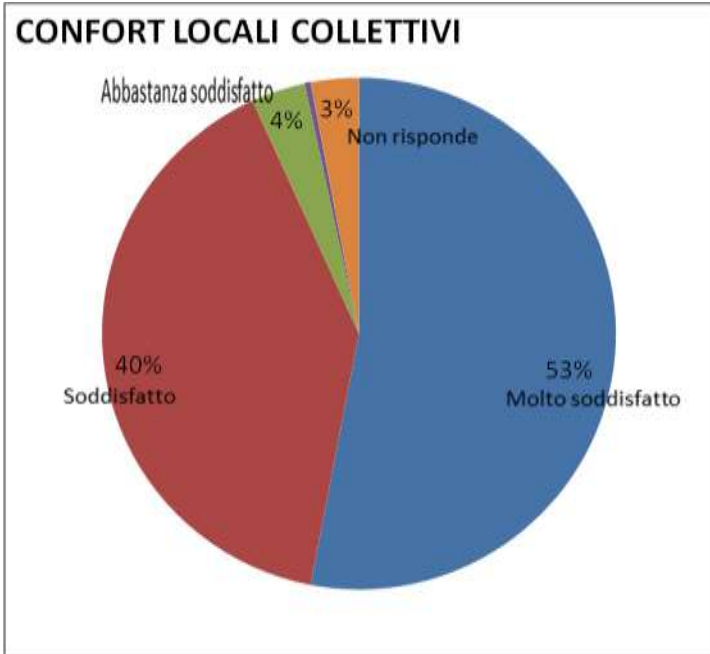
### 7) I MENÙ E I CIBI CHE LE VENGONO PROPOSTI:

	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Insoddisfatto	Molto Insoddisfatto	Non risponde
<b>a.</b> sono serviti in porzioni quantitativamente adeguate ai suoi bisogni	20	11	1	1	0	0
<b>b.</b> sono vari e alternati	20	11	2	0	0	0
<b>c.</b> sono gustosi e saporiti	23	8	2	0	0	0
<b>d.</b> sono ben cotti	21	8	4	0	0	0
<b>e.</b> tengono conto dei Suoi bisogni di salute	19	12	2	0	0	0
<b>f.</b> sono serviti a tavola con cortesia	20	12	1	0	0	0



### 8) COMFORT LOCALI COLLETTIVI (SALA DA PRANZO, SALA SOGGIORNO, SALA ANIMAZIONE)

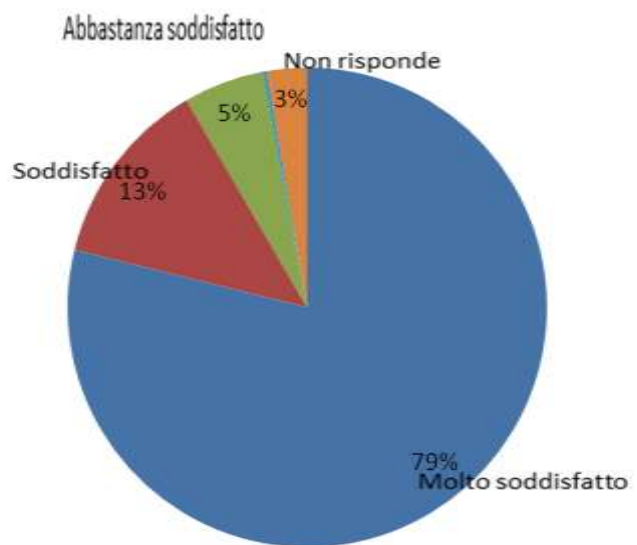
	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Insoddisfatto	Molto Insoddisfatto	Non risponde
<b>a.</b> Nei locali collettivi è mantenuta una corretta pulizia, l'ordine e il decoro	17	15	0	0	0	1
<b>b.</b> L'aspetto e gli arredi dei locali collettivi sono gradevoli e funzionali	17	10	5	0	0	1
<b>c.</b> la temperatura dell' ambiente nelle sale collettive è adeguata in inverno	17	15	0	0	0	1
<b>d.</b> la temperatura dell' ambiente nelle sale collettive è adeguata in estate	17	15	0	0	0	1
<b>e.</b> le luci nelle sale collettive sono adeguate	17	15	0	0	0	1
<b>f.</b> i tavoli della sala da pranzo sono apparecchiati con cura e gusto	21	10	1	0	0	1
<b>g.</b> l'atmosfera della sala da pranzo è tranquilla ed accogliente	17	12	3	0	0	1
<b>h.</b> il posto tavola che Le è stato assegnato in sala da pranzo la soddisfa	17	14	0	1	0	1



### 9) COMFORT STANZA DA LETTO A LEI ASSEGNATA

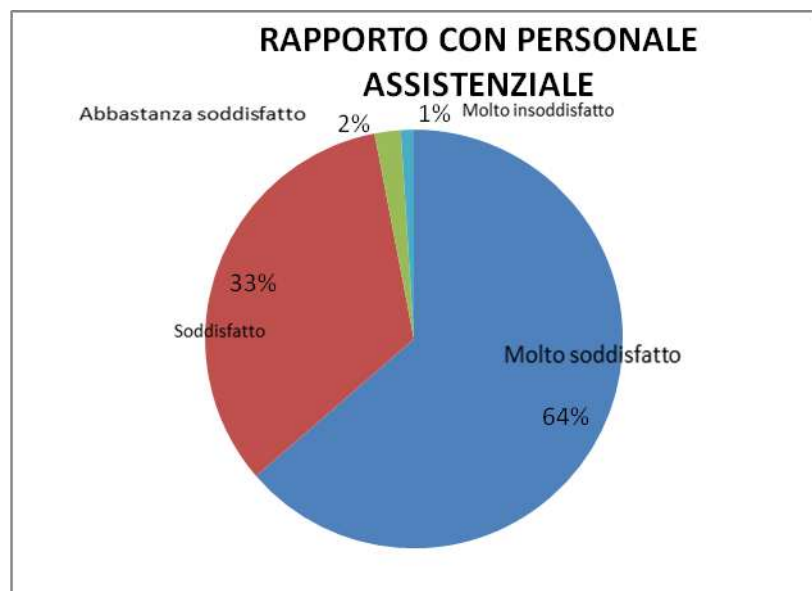
	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Insoddisfatto	Molto Insoddisfatto	Non risponde
<b>a.</b> nella stanza da letto è mantenuta una corretta pulizia, l'ordine e il decoro	28	3	1	0	0	1
<b>b.</b> gli arredi della stanza ed il letto rispondono ai suoi bisogni di spazio	27	3	2	0	0	1
<b>c.</b> la temperatura dell' ambiente è adeguata in inverno	26	5	1	0	0	1
<b>d.</b> la temperatura dell' ambiente è adeguata in estate	25	6	1	0	0	1
<b>e.</b> le luci nella stanza sono adeguate	27	3	2	0	0	1
<b>f.</b> le cose di Sua proprietà vengono rispettate e trattate con cura	26	4	2	0	0	1
<b>g.</b> le Sue esigenze di vita privata vengono assicurate e difese, per quanto possibile	24	5	3	0	0	1
<b>h.</b> viene data la possibilità di personalizzare la stanza con oggetti a Lei cari	26	5	2	0	0	0
<b>i.</b> è soddisfatto della convivenza con il suo compagno di stanza	27	4	2	0	0	0

## CONFORT STANZA DA LETTO



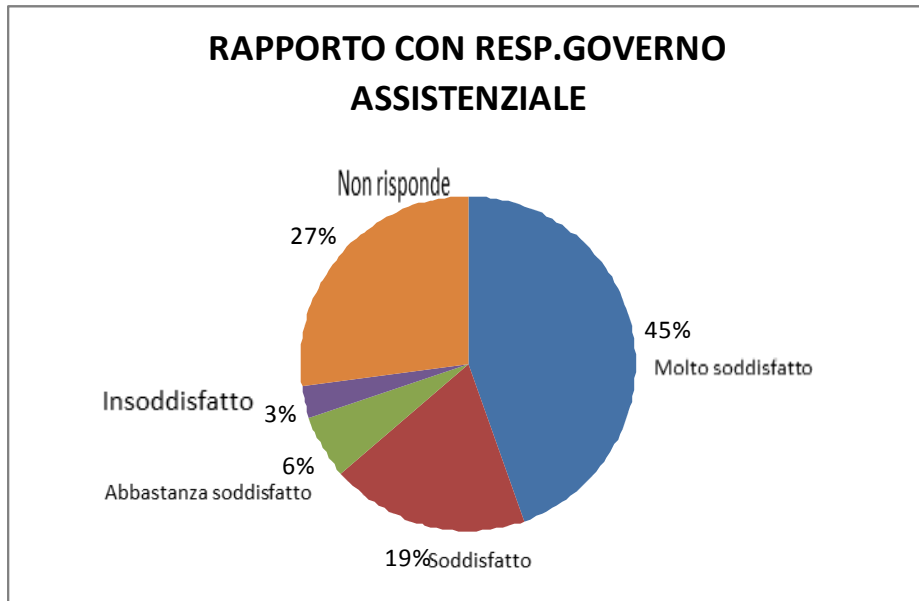
### 10) IL SUO RAPPORTO CON IL PERSONALE ASSISTENZIALE DELLA STRUTTURA

	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Insoddisfatto	Molto Insoddisfatto	Non risponde
<b>a.</b> si sente ascoltato e Le viene dimostrata attenzione, cortesia e disponibilità	22	10	1	0	0	0
<b>b.</b> gli operatori, dialogando fra di loro in Sua presenza, Le riservano un atteggiamento rispettoso della Sua persona e delle Sue richieste	21	11	1	0	0	0
<b>c.</b> le Sue richieste vengono prese in considerazione e, se possibile, esaudite	20	12	0	0	1	0



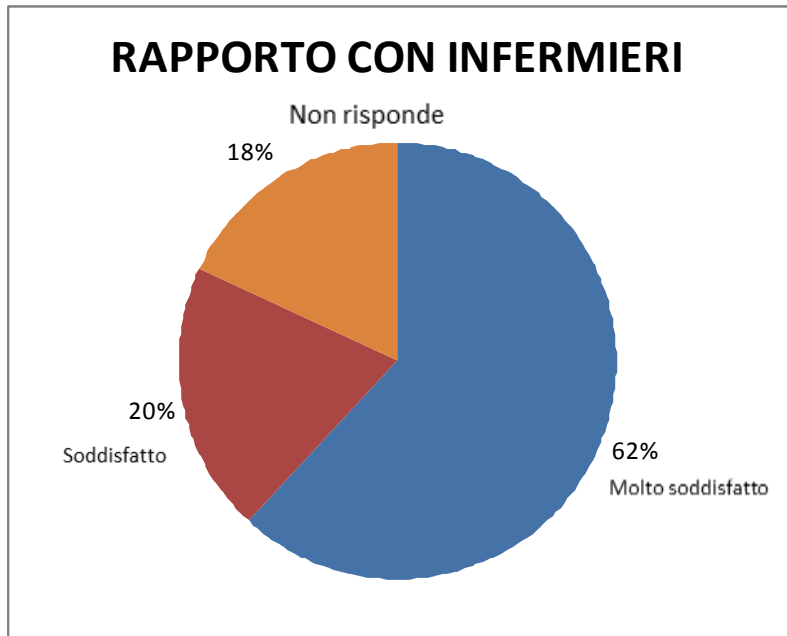
**11 A ) Quando desidera consultare la Responsabile del Governo Assistenziale:**

	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Insoddisfatto	Molto Insoddisfatto	Non risponde
<b>a.</b> è facile avere un contatto	14	7	3	0	0	9
<b>b.</b> durante l'incontro Le è possibile esprimere con serenità le Sue preoccupazioni	14	7	2	1	0	9
<b>c.</b> esce dall'incontro rassicurato e fiducioso	16	5	1	2	0	9



**11 B ) Quando desidera consultare l'infermiere:**

	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Insoddisfatto	Molto Insoddisfatto	Non risponde
<b>a.</b> è facile avere un contatto	21	6	0	0	0	6
<b>b.</b> durante l'incontro Le è possibile esprimere con serenità le Sue preoccupazioni	20	7	0	0	0	6
<b>c.</b> esce dall'incontro rassicurato e fiducioso	20	7	0	0	0	6





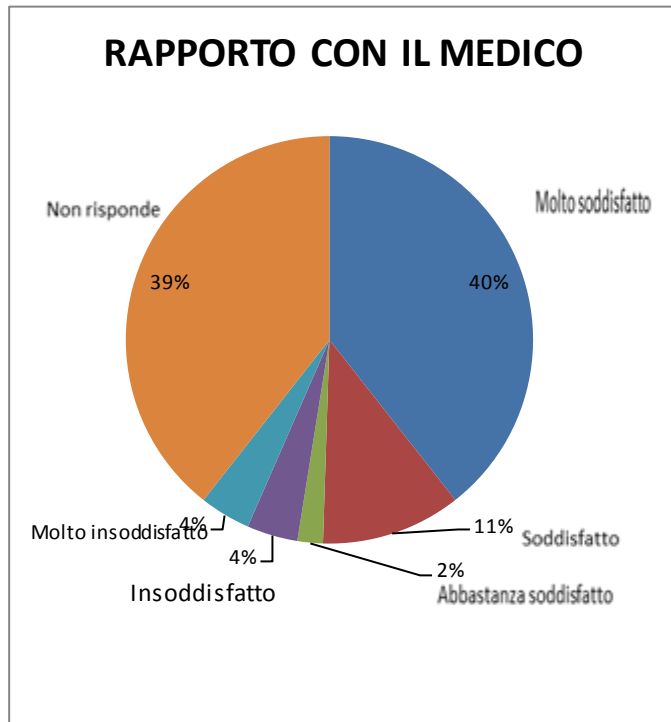
**11 C ) Quando desidera consultare il fisioterapista:**

	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Insoddisfatto	Molto Insoddisfatto	Non risponde
<b>a.</b> è facile avere un contatto	14	10	3	0	0	6
<b>b.</b> durante l'incontro Le è possibile esprimere con serenità le Sue preoccupazioni	13	11	3	0	0	6
<b>c.</b> esce dall'incontro rassicurato e fiducioso	15	9	3	0	0	6



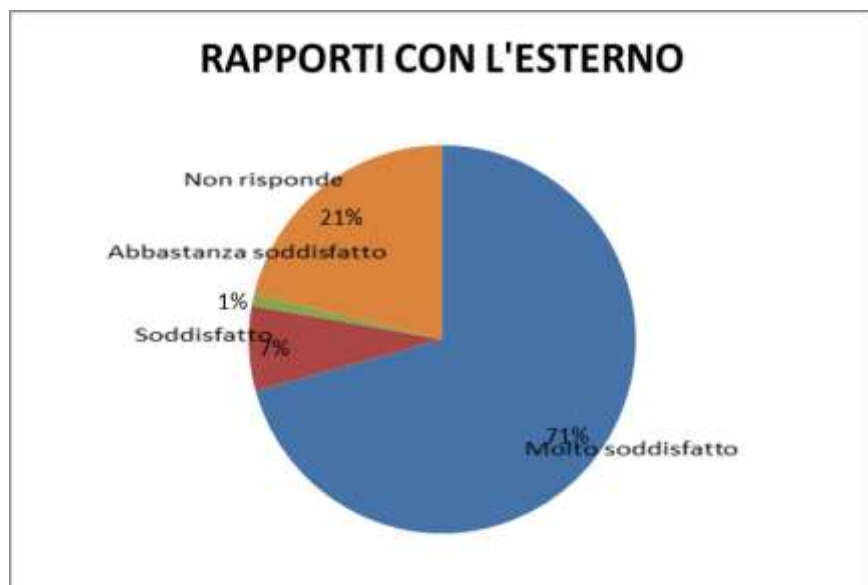
**11 D ) Quando desidera consultare il medico:**

	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Insoddisfatto	Molto Insoddisfatto	Non risponde
<b>a.</b> è facile avere un contatto	12	4	0	2	2	13
<b>b.</b> durante l'incontro Le è possibile esprimere con serenità le Sue preoccupazioni	13	4	1	1	1	13
<b>c.</b> esce dall'incontro rassicurato e fiducioso	14	3	1	1	1	13



## 12) I RAPPORTI CON I SUOI PARENTI E VISITATORI, E IL CONTATTO CON LA VITA ESTERNA:

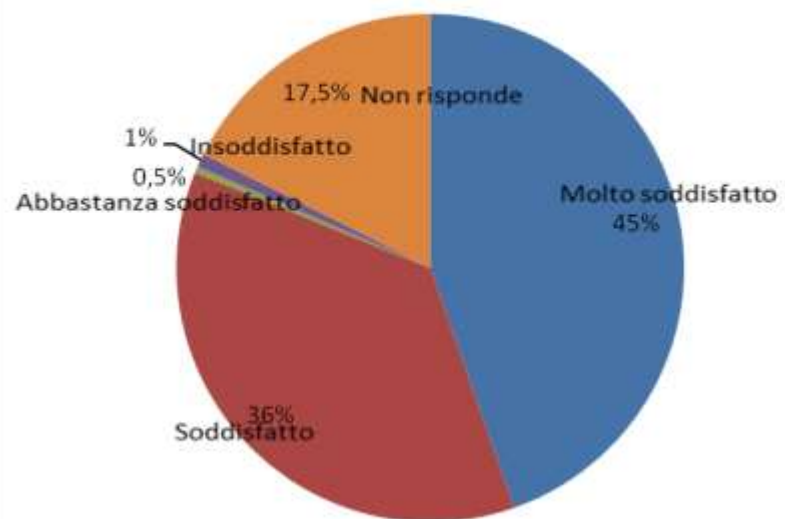
	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Insoddisfatto	Molto Insoddisfatto	Non risponde
<b>a.</b> gli orari di visita sono ampi e rispondo ai Suoi desideri	23	2	1	0	0	7
<b>b.</b> gli spazi per ricevere le visite sono sufficienti e rispondono alle Sue necessità di riservatezza e raccoglimento	24	2	0	0		7
<b>c.</b> apprezza e sfrutta la possibilità di uscire dalla Struttura, anche per più giornate	23	3	0	0	0	7



### 13) IL SERVIZIO DI ANIMAZIONE

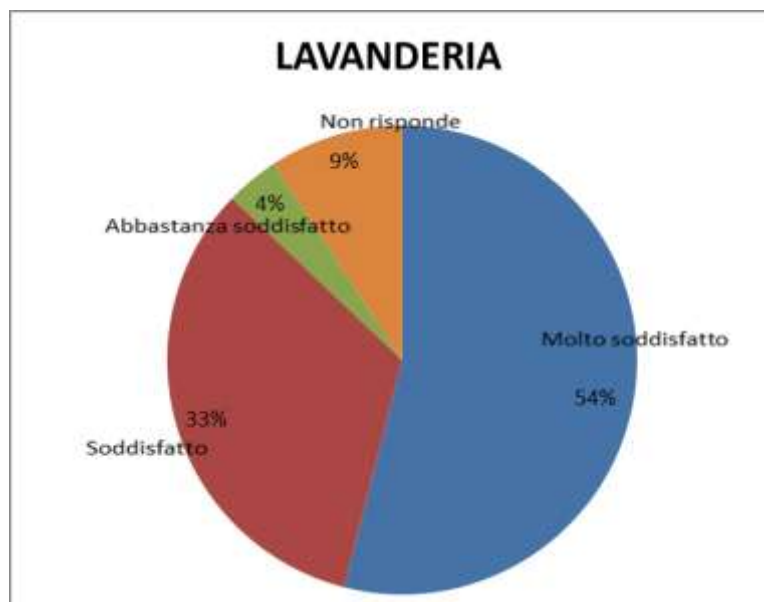
	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Insoddisfatto	Molto Insoddisfatto	Non risponde
<b>a.</b> vi è un'attenzione della struttura verso le Sue esigenze di svago e di animazione	16	10	0	1	0	6
<b>b.</b> il tipo di attività proposte risponde ai suoi desideri	16	10	1	0	0	6
<b>c.</b> la durata delle attività risponde ai suoi bisogni	15	12	0	0	0	6
<b>d.</b> le uscite dalla struttura organizzate dal servizio di animazione rispondono ai suoi desideri	15	12	0	1	0	5
<b>e.</b> grazie al servizio di animazione c'è la possibilità di coltivare amicizie con gli altri ospiti della struttura	14	14	0	0	0	5
<b>f.</b> la struttura dimostra capacità nell'organizzare attività insieme con il volontariato	14	14	0	0	0	5
<b>g.</b> Il servizio religioso è adeguato ai suoi bisogni	14	13	0	0	0	6

## ANIMAZIONE



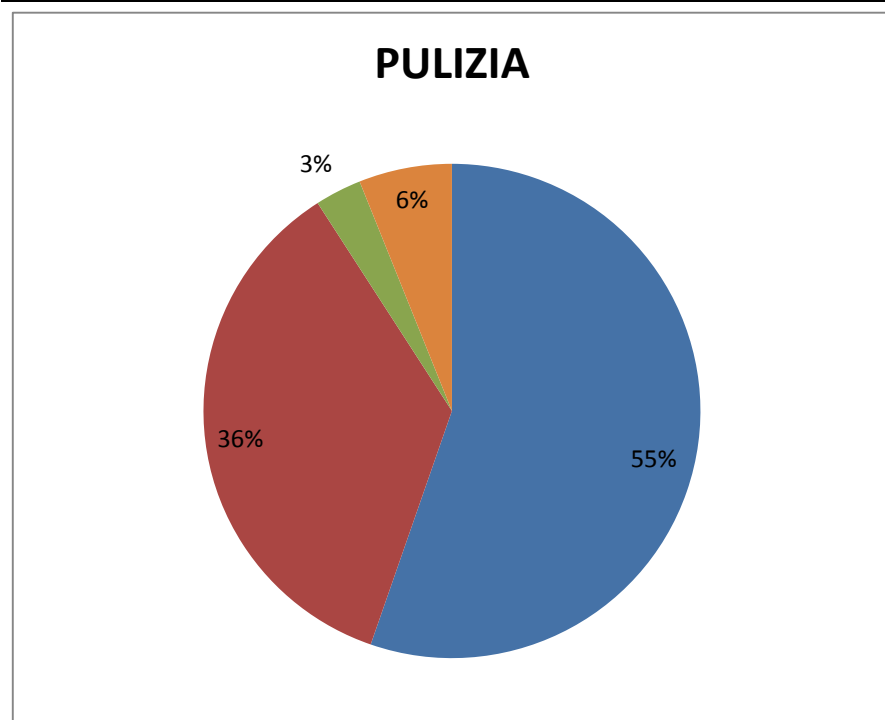
#### 14) IL SERVIZIO DI LAVANDERIA

	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Insoddisfatto	Molto Insoddisfatto	Non risponde
<b>a.</b> frequenza cambio biancheria letti	18	10	2	0	0	3
<b>b.</b> frequenza cambio biancheria mensa	16	11	1	0	0	3
<b>c.</b> frequenza lavaggi biancheria personale ospiti	18	11	1	0	0	3
<b>d.</b> tempo di restituzione della biancheria personale	18	11	1	0	0	3
<b>e.</b> accuratezza del trattamento di lavaggio e stiratura	18	11	1	0	0	3



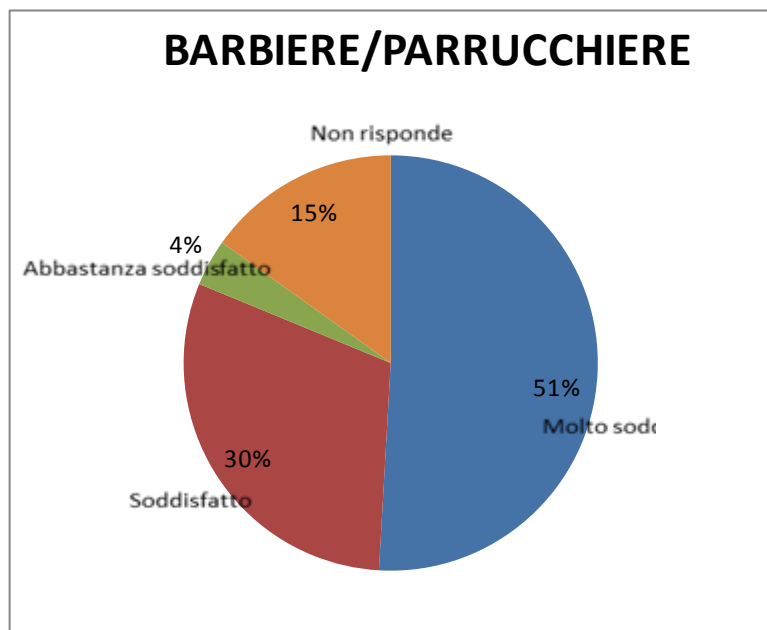
## 15) IL SERVIZIO DI PULIZIA

	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Insoddisfatto	Molto Insoddisfatto	Non risponde
<b>a.</b> condizioni igieniche spazi personali dell'ospite	19	11	1	0	0	2
<b>b.</b> condizioni igieniche spazi collettivi (soggiorno, sala da pranzo, sala di animazione, corridoi, etc.)	18	12	1	0	0	2
<b>c.</b> pulizia servizi igienici della struttura	18	12	1	0	0	2
<b>d.</b> funzionalità servizi igienici della struttura	18	12	1	0	0	2



**16 a) servizio di  
barbiere/parrucchiere**

	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Insoddisfatto	Molto Insoddisfatto	Non risponde
<b>a.</b> orario del servizio	17	10	1	0	0	5
<b>b.</b> qualità del servizio	16	10	2	0	0	5
<b>c.</b> capacità di risposta alle sue esigenze	17	10	1	0	0	5
<b>d.</b> pazienza e cortesia espressa nel servizio	17	10	1	0	0	5
<b>e.</b> garanzia della frequenza prevista del servizio	17	10	1	0	0	5

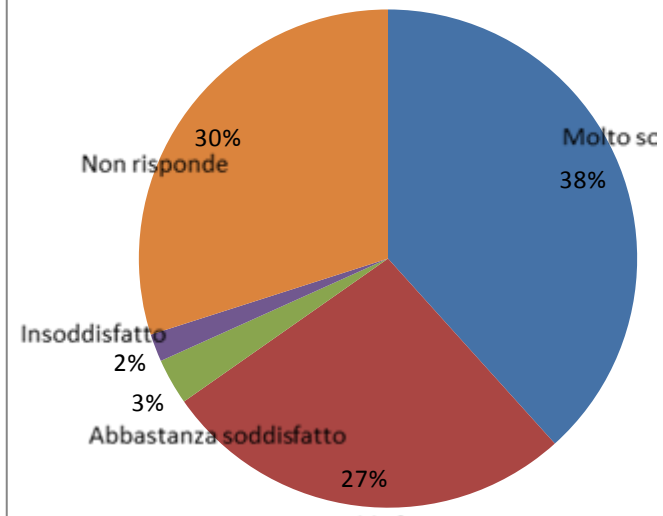




**16 b) servizio di pedicure**

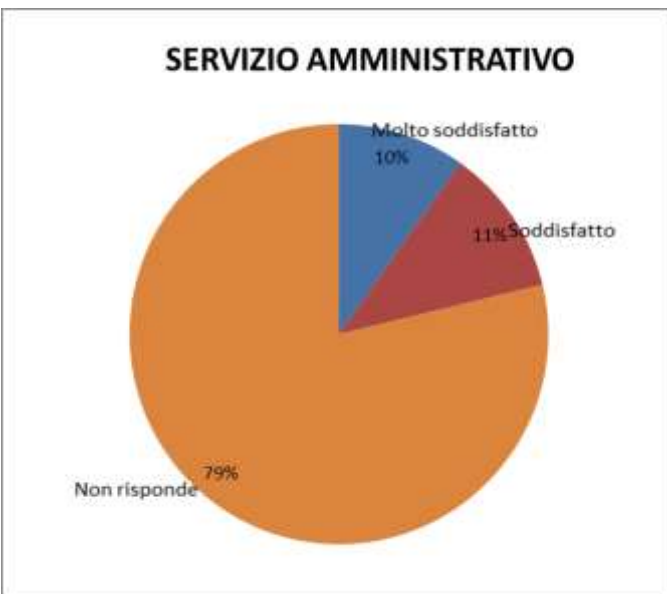
	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Insoddisfatto	Molto Insoddisfatto	Non risponde
<b>a.</b> orario del servizio	13	8	2	0	0	10
<b>b.</b> qualità del servizio	13	8	1	1	0	10
<b>c.</b> capacità di risposta alle sue esigenze	13	8	1	1	0	10
<b>d.</b> pazienza e cortesia espressa nel servizio	12	9	1	1	0	10
<b>e.</b> garanzia della frequenza prevista del servizio	13	12	0	0	0	10

**PEDICURE**



### 17) IL SERVIZIO AMMINISTRATIVO

	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Insoddisfatto	Molto Insoddisfatto	Non risponde
<b>a.</b> orario del servizio	3	4	0	0	0	26
<b>b.</b> qualità del servizio	3	4	0	0	0	26
<b>c.</b> capacità di risposta alle sue esigenze	3	4	0	0	0	26
<b>d.</b> pazienza e cortesia espressa nel servizio	4	3	0	0	0	26



**RISULTATI PER AUTOSUFFICIENTI  
33 QUESTIONARI COMPILATI**

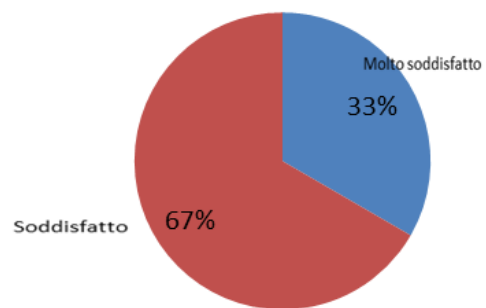
**1) L'ACCOGLIENZA**

	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Insoddisfatto	Molto Insoddisfatto	Non risponde
<b>a.</b> qual è il suo giudizio sul modo in cui è stato accolto all'arrivo	3	0	0	0	0	0
<b>b.</b> qual è il suo giudizio sulle informazioni ricevute all'arrivo (stanza personale, sale comuni, orari, etc.)	3	0	0	0	0	0

## 2) LA PRIMA COLAZIONE AL MATTINO

	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Insoddisfatto	Molto Insoddisfatto	Non risponde
<b>a.</b> è di Suo gradimento	1	2	0	0	0	0
<b>b.</b> arriva puntuale e ad un orario che risponde ai suoi bisogni	1	2	0	0	0	0
<b>c.</b> al bisogno, Le viene offerto aiuto con pazienza e cortesia	1	2	0	0	0	0

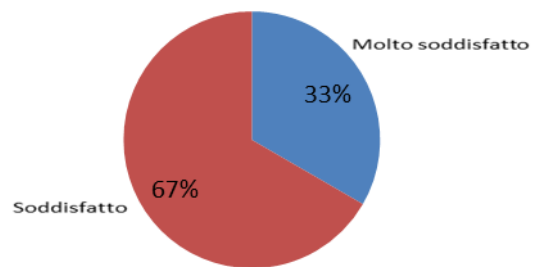
### COLAZIONE



### 3) IL PRANZO E LA CENA

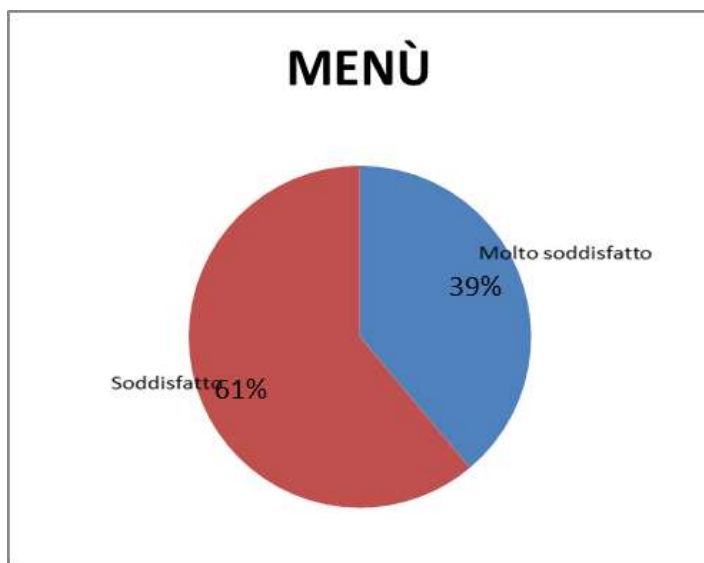
	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Insoddisfatto	Molto Insoddisfatto	Non risponde
<b>a.</b> è di Suo gradimento	1	2	0	0	0	0
<b>b.</b> arriva puntuale e ad un orario che risponde ai suoi bisogni	1	2	0	0	0	0
<b>c.</b> ha la possibilità di scegliere ciò che le piace	1	2	0	0	0	0
<b>d.</b> al bisogno, Le viene offerto aiuto con pazienza e cortesia	1	2	0	0	0	0

### PRANZO E CENA



#### 4) I MENU' E I CIBI CHE LE VENGONO PROPOSTI:

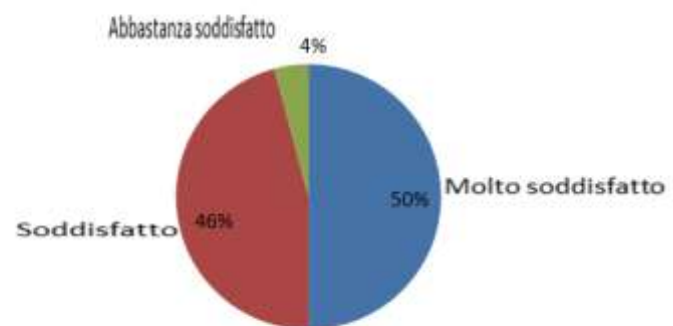
	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Insoddisfatto	Molto Insoddisfatto	Non risponde
<b>a.</b> sono serviti in porzioni quantitativamente adeguate ai suoi bisogni	1	2	0	0	0	0
<b>b.</b> sono vari e alternati	1	2	0	0	0	0
<b>c.</b> sono gustosi e saporiti	1	2	0	0	0	0
<b>d.</b> sono ben cotti	1	2	0	0	0	0
<b>e.</b> tengono conto dei Suoi bisogni di salute	1	2	0	0	0	0
<b>f.</b> sono serviti a tavola con cortesia	2	1	0	0	0	0



**5) COMFORT LOCALI COLLETTIVI (SALA DA PRANZO, SALA SOGGIORNO, SALA ANIMAZIONE)**

	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Insoddisfatto	Molto Insoddisfatto	Non risponde
<b>a.</b> Nei locali collettivi è mantenuta una corretta pulizia, l'ordine e il decoro	2	1	0	0	0	0
<b>b.</b> l'aspetto e gli arredi dei locali collettivi sono gradevoli e funzionali	2	1	0	0	0	0
<b>c.</b> la temperatura dell'ambiente nelle sale collettive è adeguata in inverno	2	1	0	0	0	0
<b>d.</b> la temperatura dell'ambiente nelle sale collettive è adeguata in estate	2	1	0	0	0	0
<b>e.</b> le luci nelle sale collettive sono adeguate	2	1	0	0	0	0
<b>f.</b> i tavoli della sala da pranzo sono apparecchiati con cura e gusto	2	1	0	0	0	0
<b>g.</b> l'atmosfera della sala da pranzo è tranquilla ed accogliente	0	3	0	0	0	0
<b>h.</b> il posto tavola che Le è stato assegnato in sala da pranzo la soddisfa	0	2	1	0	0	0

## COMFORT LOCALI COLLETTIVI

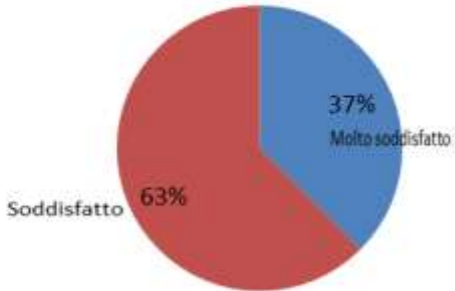




## 6) COMFORT STANZA DA LETTO A LEI ASSEGNATA

	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Insoddisfatto	Molto Insoddisfatto	Non risponde
<b>a.</b> nella stanza da letto è mantenuta una corretta pulizia, l'ordine e il decoro	1	2	0	0	0	0
<b>b.</b> gli arredi della stanza ed il letto rispondono ai suoi bisogni di spazio	1	2	0	0	0	0
<b>c.</b> la temperatura dell'ambiente è adeguata in inverno	1	2	0	0	0	0
<b>d.</b> la temperatura dell'ambiente è adeguata in estate	1	2	0	0	0	0
<b>e.</b> le luci nella stanza sono adeguate	1	2	0	0	0	0
<b>f.</b> le cose di Sua proprietà vengono rispettate e trattate con cura	1	2	0	0	0	0
<b>g.</b> le Sue esigenze di vita privata vengono assicurate e difese, per quanto possibile	1	2	0	0	0	0
<b>h.</b> viene data la possibilità di personalizzare la stanza con oggetti a Lei cari	2	1	0	0	0	0

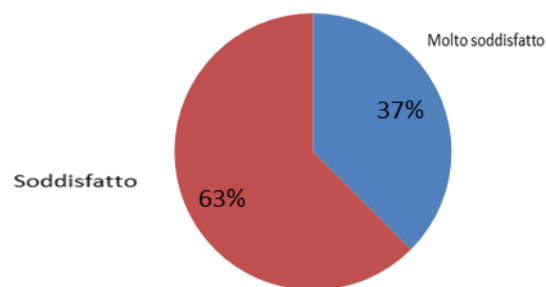
# CONFORT STANZA DA LETTO



**7) IL SUO RAPPORTO CON IL PERSONALE ASSISTENZIALE DELLA STRUTTURA**

	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Insoddisfatto	Molto Insoddisfatto	Non risponde
<b>a.</b> si sente ascoltato e Le viene dimostrata attenzione, cortesia e disponibilità	1	2	0	0	0	0
<b>b.</b> gli operatori, dialogando fra di loro in Sua presenza, Le riservano un atteggiamento rispettoso della Sua persona e delle Sue richieste	1	1	0	0	0	0
<b>c.</b> le Sue richieste vengono prese in considerazione e, se possibile, esaudite	1	2	0	0	0	0

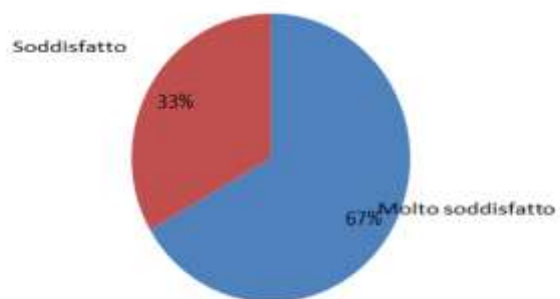
**RAPPORTO CON PERSONALE ASSISTENZIALE**



**8 A ) Quando desidera consultare la Responsabile del Governo Assistenziale:**

	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Insoddisfatto	Molto Insoddisfatto	Non risponde
<b>a.</b> è facile avere un contatto	2	1	0	0	0	0
<b>b.</b> durante l'incontro Le è possibile esprimere con serenità le Sue preoccupazioni	2	1	0	0	0	0
<b>c.</b> esce dall'incontro rassicurato e fiducioso	2	1	0	0	0	0

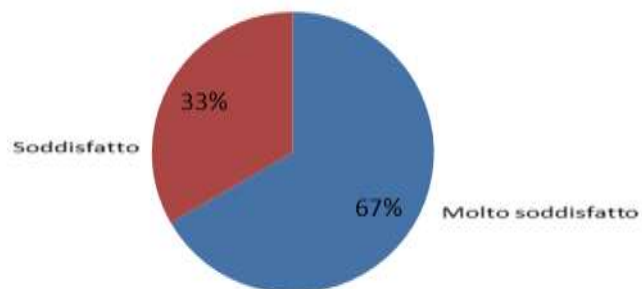
**RAPPORTO CON RESP.GOVERNO ASSISTENZIALE**



**8 B ) Quando desidera consultare l'infermiere:**

	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Insoddisfatto	Molto Insoddisfatto	Non risponde
<b>a.</b> è facile avere un contatto	2	1	0	0	0	0
<b>b.</b> durante l'incontro Le è possibile esprimere con serenità le Sue preoccupazioni	2	1	0	0	0	0
<b>c.</b> esce dall'incontro rassicurato e fiducioso	2	1	0	0	0	0

**RAPPORTO CON INFERMIERI**



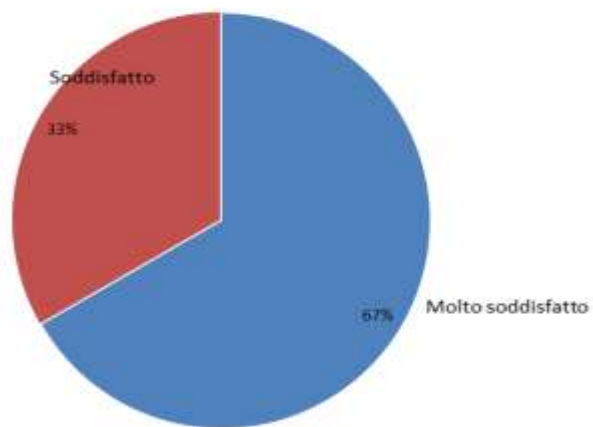
**8 C ) Quando desidera consultare il fisioterapista:**

	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Insoddisfatto	Molto Insoddisfatto	Non risponde
<b>a.</b> è facile avere un contatto	2	0	0	0	0	0
<b>b.</b> durante l'incontro Le è possibile esprimere con serenità le Sue preoccupazioni	2	0	0	0	0	0
<b>c.</b> esce dall'incontro rassicurato e fiducioso	2	0	0	0	0	0

**8 D ) Quando desidera consultare il medico:**

	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Insoddisfatto	Molto Insoddisfatto	Non risponde
<b>a.</b> è facile avere un contatto	2	1	0	0	0	0
<b>b.</b> durante l'incontro Le è possibile esprimere con serenità le Sue preoccupazioni	2	1	0	0	0	0
<b>c.</b> esce dall'incontro rassicurato e fiducioso	2	1	0	0	0	0

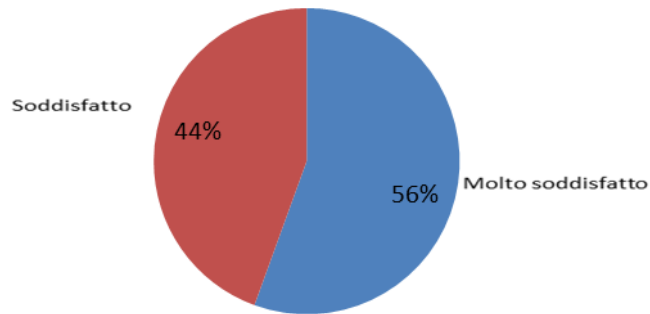
## RAPPORTO CON IL MEDICO



**9) I RAPPORTI CON I SUOI PARENTI E VISITATORI, E IL CONTATTO CON LA VITA ESTERNA:**

	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Insoddisfatto	Molto Insoddisfatto	Non risponde
<b>a.</b> gli orari di visita sono ampi e rispondo ai Suoi desideri	2	1	0	0	0	0
<b>b.</b> gli spazi per ricevere le visite sono sufficienti e rispondono alle Sue necessità di riservatezza e raccoglimento	2	1	0	0	0	0
<b>c.</b> apprezza e sfrutta la possibilità di uscire dalla Struttura, anche per più giornate	1	2	0	0	0	0

**RAPPORTO CON L'ESTERNO**

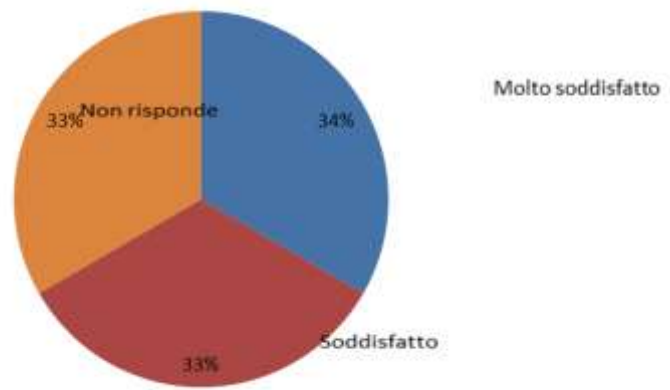




## 10) IL SERVIZIO DI ANIMAZIONE

	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Insoddisfatto	Molto Insoddisfatto	Non risponde
<b>a.</b> vi è un'attenzione della struttura verso le Sue esigenze di svago e di animazione	1	1	0	0	0	1
<b>b.</b> il tipo di attività proposte risponde ai suoi desideri	1	1	0	0	0	1
<b>c.</b> la durata delle attività risponde ai suoi bisogni	1	1	0	0	0	1
<b>d.</b> le uscite dalla struttura organizzate dal servizio di animazione rispondono ai suoi desideri	1	1	0	0	0	1
<b>e.</b> grazie al servizio di animazione c'è la possibilità di coltivare amicizie con gli altri ospiti della struttura	1	1	0	0	0	1
<b>f.</b> la struttura dimostra capacità nell'organizzare attività insieme con il volontariato	1	1	0	0	0	1
<b>g.</b> Il servizio religioso è adeguato ai suoi bisogni	1	1	0	0	0	1

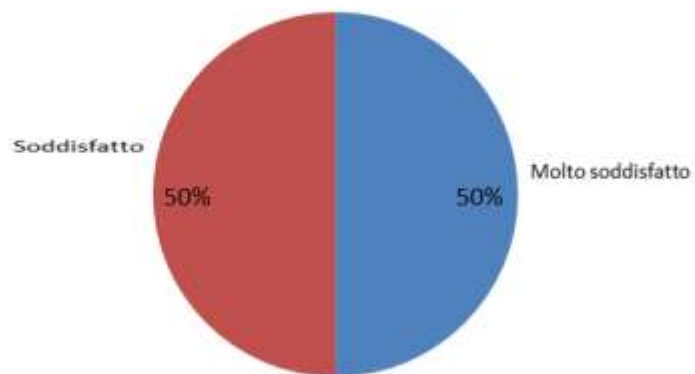
## ANIMAZIONE



#### 14) IL SERVIZIO DI LAVANDERIA\*

	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Insoddisfatto	Molto insoddisfatto	Non risponde
<b>a.</b> frequenza cambio biancheria letti	1	1	0	0	0	0
<b>b.</b> frequenza cambio biancheria mensa	1	1	0	0	0	0
<b>c.</b> frequenza lavaggi biancheria personale ospiti	1	1	0	0	0	0
<b>d.</b> tempo di restituzione della biancheria personale	1	1	0	0	0	0
<b>e.</b> accuratezza del trattamento di lavaggio e stiratura	1	1	0	0	0	0

#### LAVANDERIA

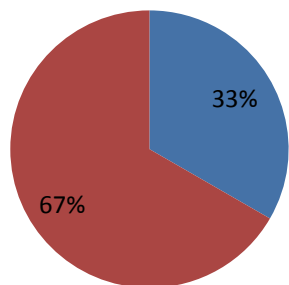


Rispondono solo 2 ospiti, poiché 1 non usufruisce del servizio

### 11) IL SERVIZIO DI PULIZIA

	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Insoddisfatto	Molto insoddisfatto	Non risponde
<b>a.</b> condizioni igieniche spazi personali dell'ospite	1	2	0	0	0	0
<b>b.</b> condizioni igieniche spazi collettivi (soggiorno, sala da pranzo, sala di animazione, corridoi, etc.)	1	2	0	0	0	0
<b>c.</b> pulizia servizi igienici della struttura	1	2	0	0	0	0
<b>d.</b> funzionalità servizi igienici della struttura	1	2	0	0	0	0

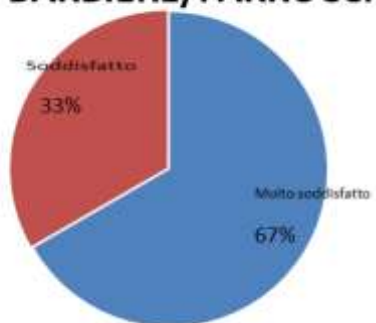
### PULIZIA



### 12 a) servizio di barbiere/parrucchiere

	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Insoddisfatto	Molto Insoddisfatto	Non risponde
<b>a.</b> orario del servizio	2	1	0	0	0	0
<b>b.</b> qualità del servizio	2	1	0	0	0	0
<b>c.</b> capacità di risposta alle sue esigenze	2	1	0	0	0	0
<b>d.</b> pazienza e cortesia espressa nel servizio	2	1	0	0	0	0
<b>e.</b> garanzia della frequenza prevista del servizio	2	1	0	0	0	0

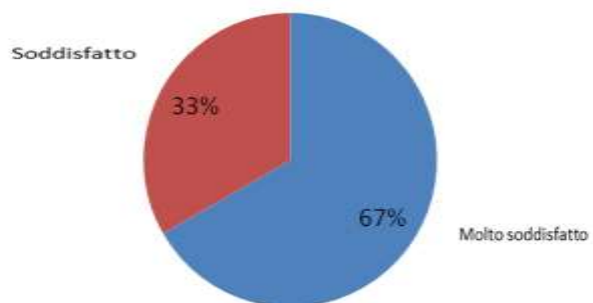
### BARBIERE/PARRUCCHIERE



### 12 b) servizio di pedicure

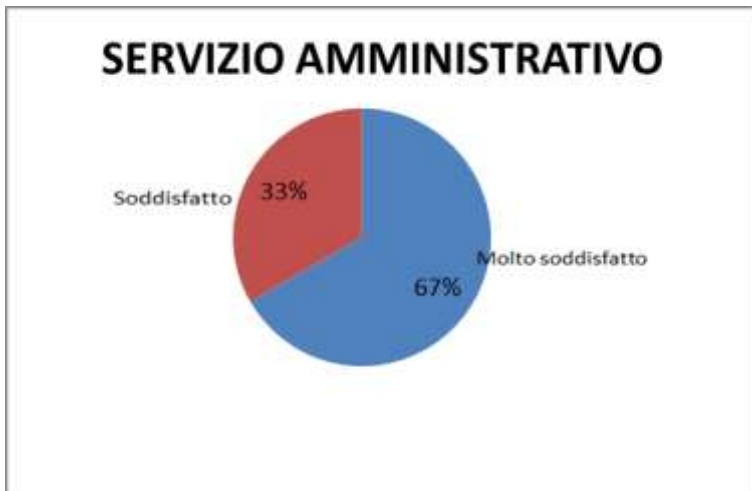
	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Insoddisfatto	Molto Insoddisfatto	Non risponde
<b>a.</b> orario del servizio	2	1	0	0	0	0
<b>b.</b> qualità del servizio	2	1	0	0	0	0
<b>c.</b> capacità di risposta alle sue esigenze	2	1	0	0	0	0
<b>d.</b> pazienza e cortesia espressa nel servizio	2	1	0	0	0	0
<b>e.</b> garanzia della frequenza prevista del servizio	2	1	0	0	0	0

### PEDICURE



### 13) IL SERVIZIO AMMINISTRATIVO

	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Insoddisfatto	Molto Insoddisfatto	Non risponde
<b>a.</b> orario del servizio	2	1	0	0	0	0
<b>b.</b> qualità del servizio	2	1	0	0	0	0
<b>c.</b> capacità di risposta alle sue esigenze	2	1	0	0	0	0
<b>d.</b> pazienza e cortesia espressa nel servizio	2	1	0	0	0	0

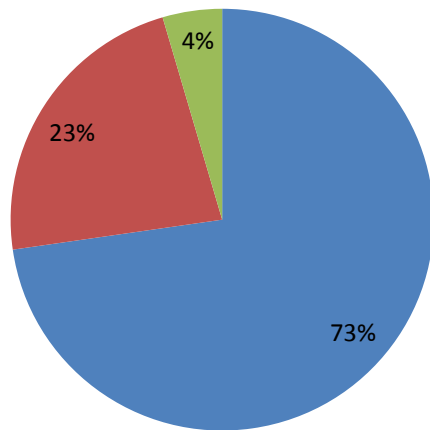


## RISULTATI PER CENTRO DIURNO 11 QUESTIONARI COMPILATI

### 1) L'ACCOGLIENZA

	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Insoddisfatto	Molto Insoddisfatto	Non risponde
<b>a.</b> qual è il suo giudizio sul modo in cui è stato accolto all'arrivo	8	2	1	0	0	0
<b>b.</b> qual è il suo giudizio sulle informazioni ricevute all'arrivo (stanza personale, sale comuni, orari, etc.)	8	3	0	0	0	0

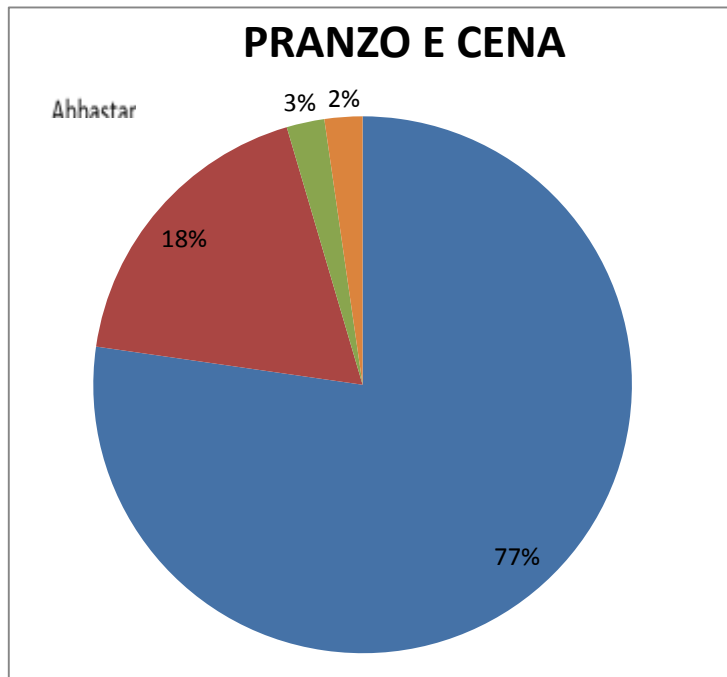
### ACCOGLIENZA





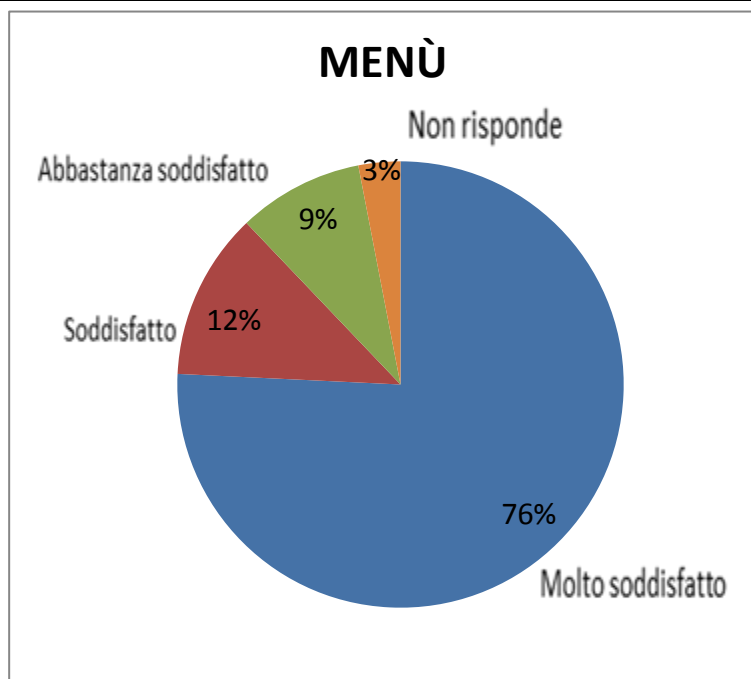
## 2) IL PRANZO E LA CENA

	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Insoddisfatto	Molto Insoddisfatto	Non risponde
<b>a.</b> è di Suo gradimento	9	2	0	0	0	0
<b>b.</b> arriva puntuale e ad un orario che risponde ai suoi bisogni	9	2	0	0	0	0
<b>c.</b> ha la possibilità di scegliere ciò che le piace	8	2	1	0	0	0
<b>d.</b> al bisogno, Le viene offerto aiuto con pazienza e cortesia	8	2	0	0	0	1



### 3) I MENU' E I CIBI CHE LE VENGONO PROPOSTI:

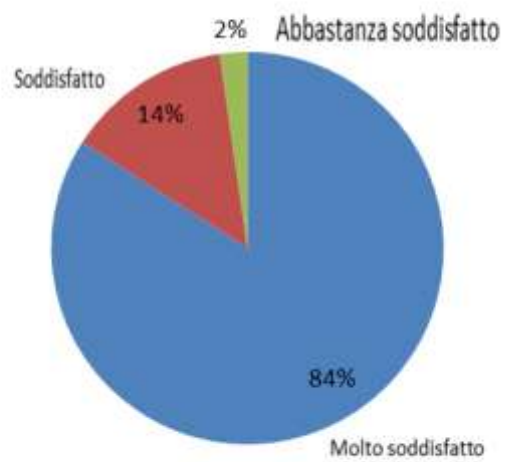
	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Insoddisfatto	Molto Insoddisfatto	Non risponde
<b>a.</b> sono serviti in porzioni quantitativamente adeguate ai suoi bisogni	10	0	1	0	0	0
<b>b.</b> sono vari e alternati	9	1	1	0	0	0
<b>c.</b> sono gustosi e saporiti	9	1	1	0	0	0
<b>d.</b> sono ben cotti	8	2	1	0	0	0
<b>e.</b> tengono conto dei Suoi bisogni di salute	7	2	1	0	0	1
<b>f.</b> sono serviti a tavola con cortesia	7	2	1	0	0	1



#### 4) COMFORT LOCALI COLLETTIVI (SALA DA PRANZO, SALA SOGGIORNO, SALA ANIMAZIONE)

	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Insoddisfatto	Molto Insoddisfatto	Non risponde
<b>a.</b> Nei locali collettivi è mantenuta una corretta pulizia, l'ordine e il decoro	10	1	0	0	0	0
<b>b.</b> l'aspetto e gli arredi dei locali collettivi sono gradevoli e funzionali	8	1	2	0	0	0
<b>c.</b> la temperatura dell'ambiente nelle sale collettive è adeguata in inverno	9	2	0	0	0	0
<b>d.</b> la temperatura dell'ambiente nelle sale collettive è adeguata in estate	9	2	0	0	0	0
<b>e.</b> le luci nelle sale collettive sono adeguate	9	2	0	0	0	0
<b>f.</b> i tavoli della sala da pranzo sono apparecchiati con cura e gusto	9	2	0	0	0	0
<b>g.</b> l'atmosfera della sala da pranzo è tranquilla ed accogliente	10	1	0	0	0	0
<b>h.</b> il posto tavola che Le è stato assegnato in sala da pranzo la soddisfa	10	1	0	0	0	0

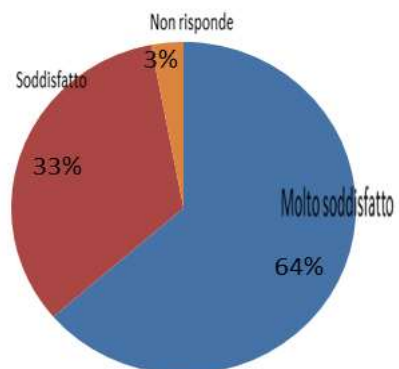
## CONFORT LOCALI COLLETTIVI



### 5) IL SUO RAPPORTO CON IL PERSONALE ASSISTENZIALE DELLA STRUTTURA

	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Insoddisfatto	Molto Insoddisfatto	Non risponde
<b>a.</b> si sente ascoltato e Le viene dimostrata attenzione, cortesia e disponibilità	7	4	0	0	0	0
<b>b.</b> gli operatori, dialogando fra di loro in Sua presenza, Le riservano un atteggiamento rispettoso della Sua persona e delle Sue richieste	7	3	0	0	0	1
<b>c.</b> le Sue richieste vengono prese in considerazione e, se possibile, esaudite	7	4	0	0	0	0

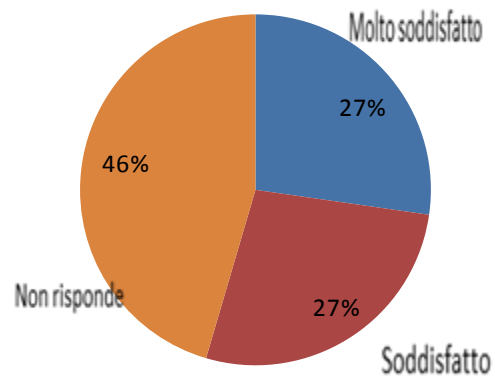
### RAPPORTO CON PERSONALE ASSISTENZIALE



**6 A ) Quando desidera consultare la Responsabile del Governo Assistenziale:**

	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Insoddisfatto	Molto Insoddisfatto	Non risponde
<b>a.</b> è facile avere un contatto	3	3	0	0	0	5
<b>b.</b> durante l'incontro Le è possibile esprimere con serenità le Sue preoccupazioni	3	3	0	0	0	5
<b>c.</b> esce dall'incontro rassicurato e fiducioso	3	3	0	0	0	5

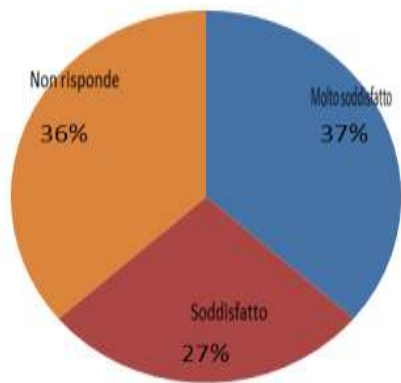
**RAPPORTO CON  
RESP.GOVERNO  
ASSISTENZIALE**



**6 B ) Quando desidera consultare l'infermiere:**

	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Insoddisfatto	Molto Insoddisfatto	Non risponde
<b>a.</b> è facile avere un contatto	4	3	0	0	0	4
<b>b.</b> durante l'incontro Le è possibile esprimere con serenità le Sue preoccupazioni	4	3	0	0	0	4
<b>c.</b> esce dall'incontro rassicurato e fiducioso	4	3	0	0	0	4

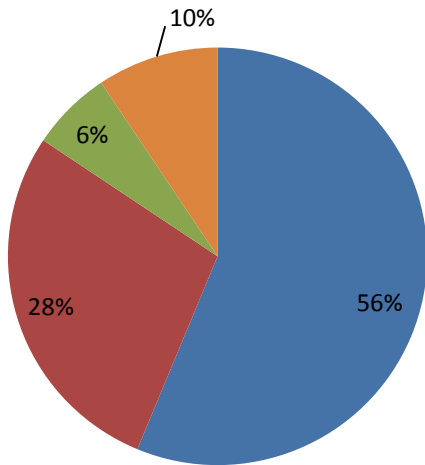
**RAPPORTO CON  
INFERMIERI**



**6 C ) Quando desidera consultare il fisioterapista:**

	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Insoddisfatto	Molto Insoddisfatto	Non risponde
<b>a.</b> è facile avere un contatto	6	3	1	0	0	1
<b>b.</b> durante l'incontro Le è possibile esprimere con serenità le Sue preoccupazioni	6	3	1	0	0	1
<b>c.</b> esce dall'incontro rassicurato e fiducioso	6	3	1	0	0	1

**RAPPORTO CON  
FISIOTERAPISTI**

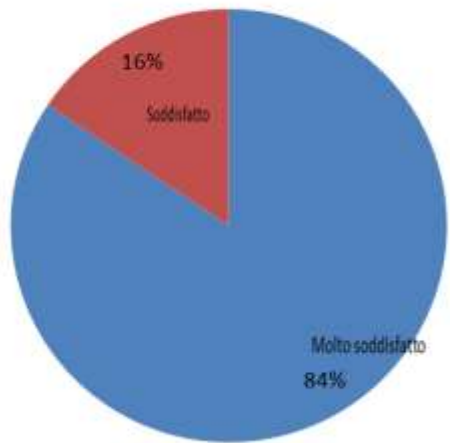




## 7) IL SERVIZIO DI ANIMAZIONE

	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Insoddisfatto	Molto Insoddisfatto	Non risponde
<b>a.</b> vi è un'attenzione della struttura verso le Sue esigenze di svago e di animazione	10	1	0	0	0	0
<b>b.</b> il tipo di attività proposte risponde ai suoi desideri	8	3	0	0	0	0
<b>c.</b> la durata delle attività risponde ai suoi bisogni	10	1	0	0	0	0
<b>d.</b> le uscite dalla struttura organizzate dal servizio di animazione rispondono ai suoi desideri	10	1	0	0	0	0
<b>e.</b> grazie al servizio di animazione c'è la possibilità di coltivare amicizie con gli altri ospiti della struttura	9	2	0	0	0	0
<b>f.</b> la struttura dimostra capacità nell'organizzare attività insieme con il volontariato	9	2	0	0	0	0
<b>g.</b> Il servizio religioso è adeguato ai suoi bisogni	9	2	0	0	0	0

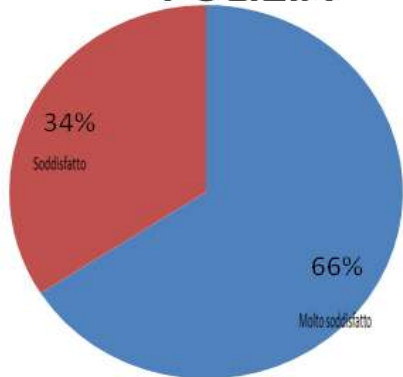
## ANIMAZIONE



## 8) IL SERVIZIO DI PULIZIA

	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Insoddisfatto	Molto Insoddisfatto	Non risponde
<b>a.</b> condizioni igieniche spazi personali dell'ospite	7	4	0	0	0	0
<b>b.</b> condizioni igieniche spazi collettivi (soggiorno, sala da pranzo, sala di animazione, corridoi, etc.)	8	3	0	0	0	0
<b>c.</b> pulizia servizi igienici della struttura	7	4	0	0	0	0
<b>d.</b> funzionalità servizi igienici della struttura	7	4	0	0	0	0

### PULIZIA



## 9) IL SERVIZIO AMMINISTRATIVO

	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Insoddisfatto	Molto Insoddisfatto	Non risponde
<b>a.</b> orario del servizio	3	2	0	0	0	6
<b>b.</b> qualità del servizio	3	2	0	0	0	6
<b>c.</b> capacità di risposta alle sue esigenze	3	2	0	0	0	6
<b>d.</b> pazienza e cortesia espressa nel servizio	3	2	0	0	0	6

### SERVIZIO AMMINISTRATIVO

