



Q & B – Qualità e Benessere

L'arte della Qualità della Vita nelle Strutture
Residenziali per Anziani

SOMMINISTRAZIONE QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE 2016 **PER I FAMIGLIARI DEGLI OSPITI** **ELABORAZIONE RISCONTRI**

TOTALE QUESTIONARI CONSEGNATI	81
TOTALE QUESTIONARI RESTITUITI	27
In percentuale	33,00%

COMPILATORI

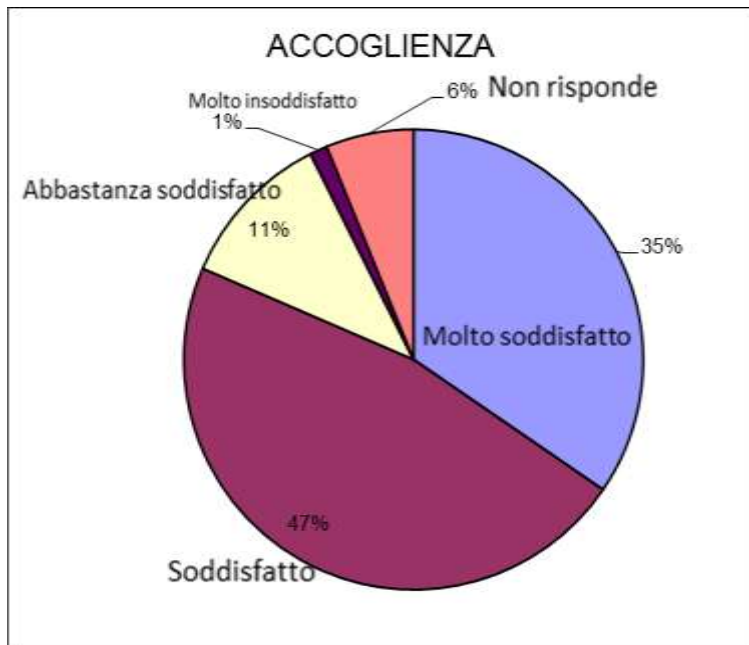
Coniuge	4
Figlio/a	18
Nipote	3
Amico	1
Altro	1

FREQUENZA delle visite

Ogni giorno	9
Più volte alla settimana	10
Una volta alla settimana	3
Più volte al mese	2

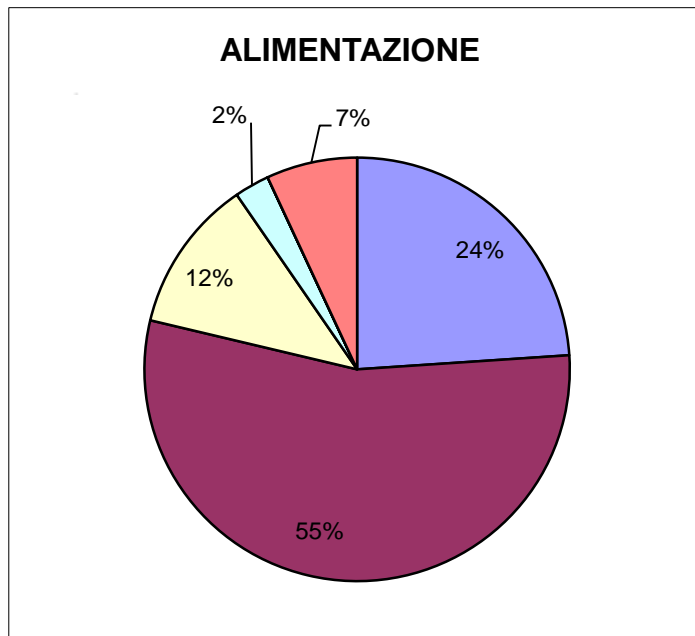
1) L'ACCOGLIENZA

	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 il suo familiare	13	10	3	0	0	1
b. qual è il suo giudizio sulle informazioni ricevute all'arrivo (logistica, orari, etc.)	8	14	3	0	1	1
c. qual è il suo giudizio sulle informazioni amministrative fornite	7	14	3	0	0	3



2) L' ALIMENTAZIONE Rispetto all'alimentazione, Lei ritiene che:

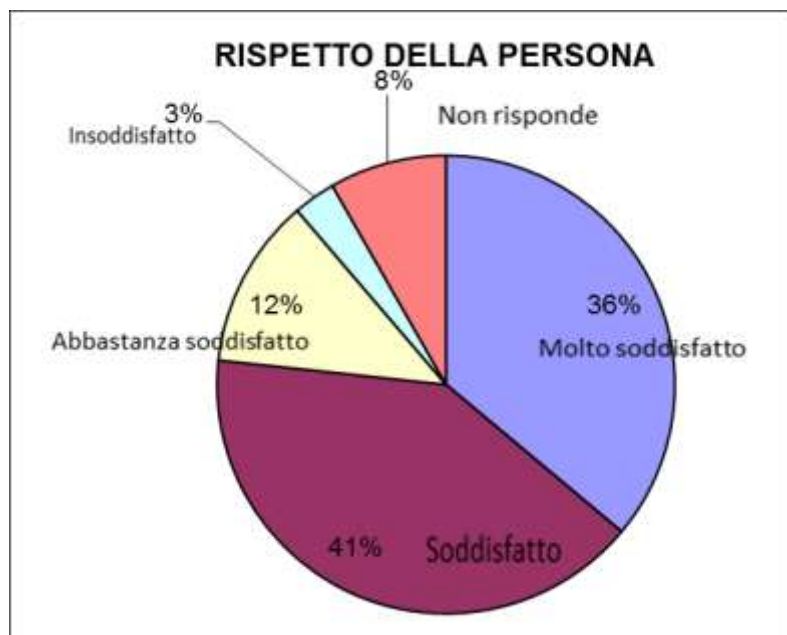
	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Insoddisfatto	Molto Insoddisfatto	Non risponde
a. il cibo arriva puntuale e ad un orario che risponde ai bisogni del suo familiare	7	16	3	1	0	0
b. i cibi sono serviti in porzioni quantitativamente adeguate ai bisogni del suo familiare	7	17	1	2	0	0
c. se necessita, viene offerto al suo familiare un aiuto nell'alimentazione	6	11	4	1	0	4
d. i cibi sono vari e alternati	6	16	4	0	0	1
e. i cibi tengono conto dei bisogni di salute del suo familiare	8	14	3	1	0	1
f. i cibi sono serviti a tavola con cortesia	6	17	3	0	0	1
g. il suo familiare ha la possibilità di scegliere nel menù ciò che gli piace	5	12	4	0	0	6



3) RISPETTO DELLA PERSONA

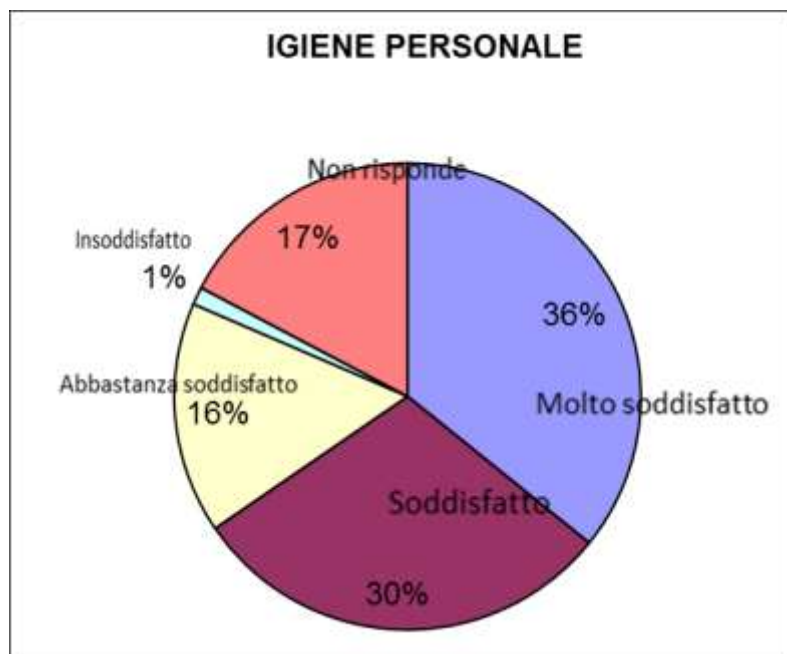
Lei ritiene che il Suo familiare sia:

	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Insoddisfatto	Molto Insoddisfatto	Non risponde
a. trattato con rispetto	12	11	3	0	0	1
b. ascoltato nei suoi bisogni	9	11	2	1	0	4
c. accudito e assistito adeguatamente	10	10	4	1	0	2
d. tutelato nella sua privacy	10	11	3		0	2
e. preservato da possibili rischi	7	11	4	2	0	2



4 A) IGIENE PERSONALE

	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Insoddisfatto	Molto Insoddisfatto	Non risponde
a. l'igiene personale è eseguita con delicatezza e nel rispetto della riservatezza e del pudore	10	6	5	0	0	6
b. l'igiene personale rispetta la cadenza programmata	10	9	3	1	0	4
c. l'igiene personale viene eseguita con accuratezza	9	9	5	0	0	4



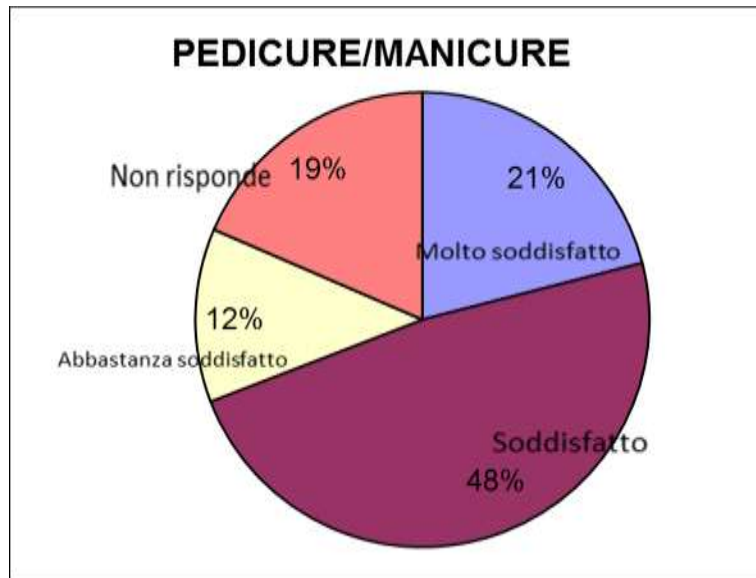
4B) BAGNO PROGRAMMATO

	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Insoddisfatto	Molto Insoddisfatto	Non risponde
a. il bagno programmato è svolto con delicatezza e nel rispetto della riservatezza e del pudore	7	10	3	0	0	7
b. il bagno programmato rispetta la cadenza prevista	9	11	2	0	0	5
c. il bagno programmato viene svolto con accuratezza	9	11	2	0	0	5



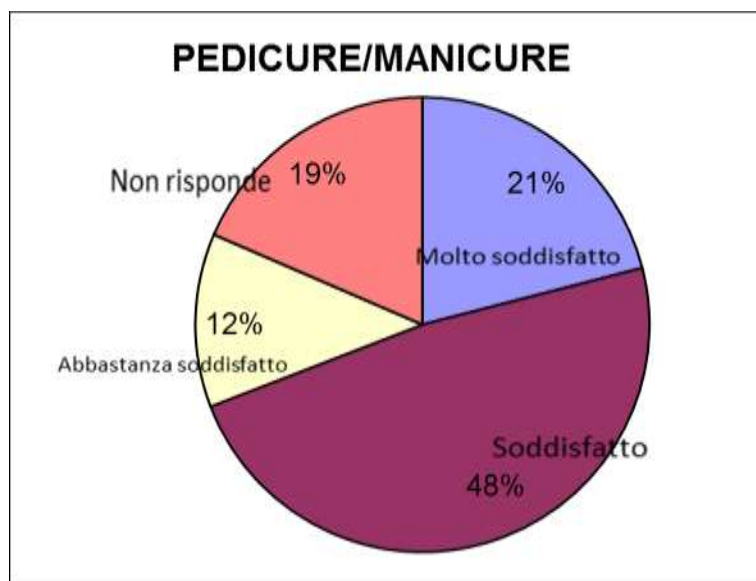
4C) PEDICURE/MANICURE

	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Insoddisfatto	Molto Insoddisfatto	Non risponde
a. il servizio di pedicure/manicure è svolto nel rispetto della riservatezza e del pudore	6	13	2	0	0	6
b. il servizio di pedicure/manicure rispetta la cadenza programmata	5	13	4	0	0	5
c. il servizio di pedicure/manicure viene svolto con accuratezza	6	13	4	0	0	4



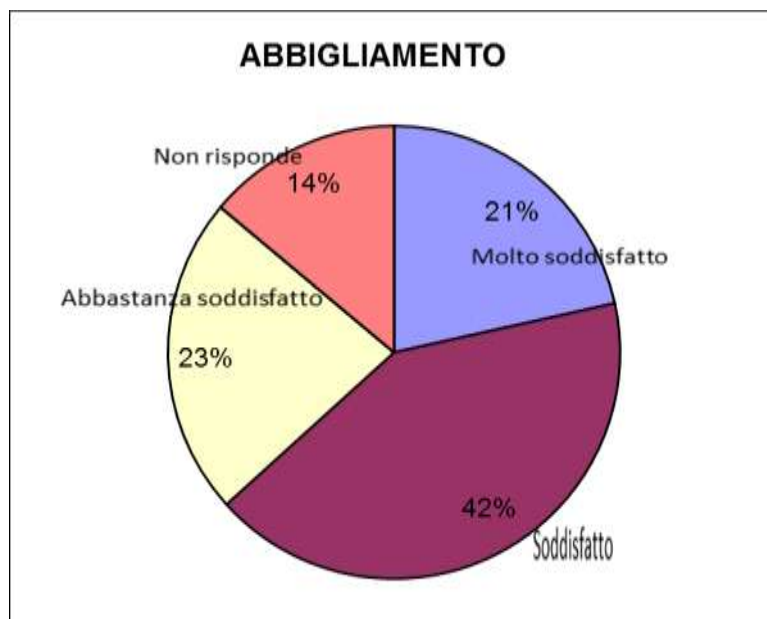
4D) PARRUCCHIERE/BARBIERE

	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Insoddisfatto	Molto Insoddisfatto	Non risponde
a. il servizio di parrucchiere/ barbiere è svolto nel rispetto della riservatezza e del pudore	8	13	2	0	0	3
b. il servizio di parrucchiere/barbiere rispetta la cadenza programmata	5	16	1	1	0	3
c. il servizio di parrucchiere/barbiere viene svolto con accuratezza	8	13	0	0	0	5



4E) ABBIGLIAMENTO

	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Insoddisfatto	Molto Insoddisfatto	Non risponde
a. l'abbigliamento è eseguito con delicatezza e nel rispetto della riservatezza e del pudore	6	14	4	0	0	3
b. l'abbigliamento è eseguito con accuratezza	5	11	8	0	0	3
c. il Suo familiare può scegliere i vestiti che sono di Suo gradimento	6	8	6	0	0	5



4F) ALZATA MATTUTINA E MESSA A LETTO

	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Insoddisfatto	Molto Insoddisfatto	Non risponde
a. l'alzata e la messa a letto vengono eseguite con delicatezza e nel rispetto della riservatezza e del pudore	8	7	6	0	0	6
b. l'ora della alzata e della messa a letto risulta adeguata ai bisogni del Suo familiare	6	7	6	0	0	7



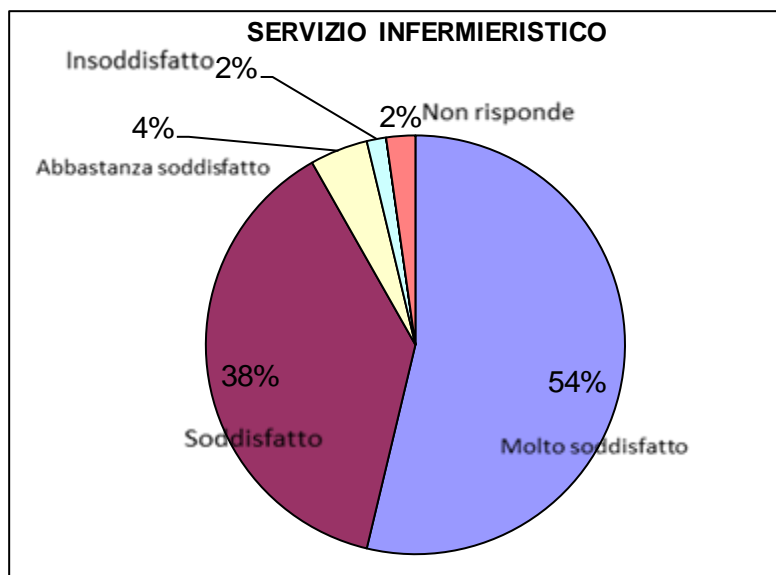
5) SERVIZIO ASSISTENZIALE

	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Insoddisfatto	Molto Insoddisfatto	Non risponde
a. livello di professionalità nello svolgimento dei compiti del servizio assistenziale	8	9	7	1	0	2
b. cortesia e disponibilità degli operatori di assistenza	9	10	5	1	0	2
c. facilità nei contatti e nel reperire le informazioni dagli operatori di assistenza	7	12	5	1	0	2
d. raggiungimento degli obiettivi nello svolgimento dei compiti del servizio assistenziale	6	12	5	1	0	3
e. rispetto della riservatezza e del pudore nell'esecuzione delle attività del servizio assistenziale	8	12	2	1	0	4



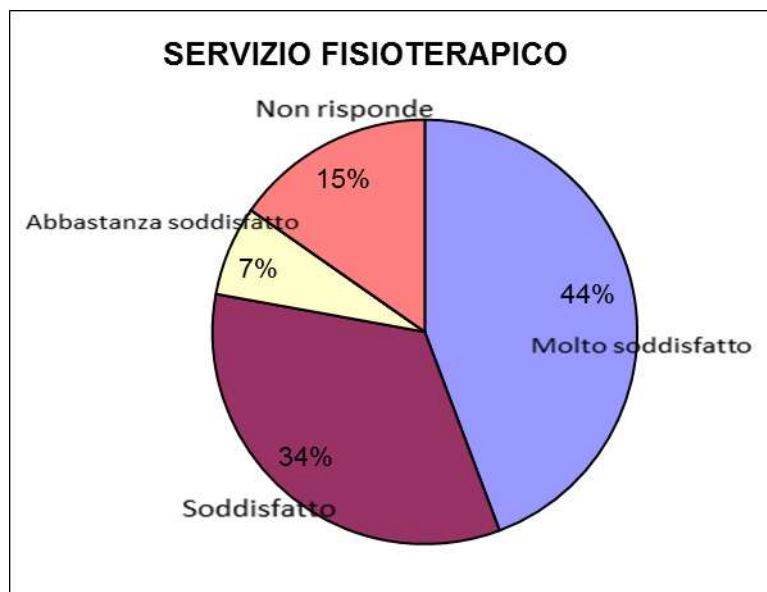
6A) SERVIZIO INFERMIERISTICO

	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Insoddisfatto	Molto Insoddisfatto	Non risponde
a. livello di professionalità nello svolgimento dei compiti del servizio infermieristico	15	11	0	1	0	0
b. cortesia e disponibilità degli infermieri	16	10	1	0	0	0
c. facilità nei contatti e nel reperire le informazioni dagli infermieri	13	9	3	0	0	1
d. raggiungimento degli obiettivi nello svolgimento dei compiti del servizio infermieristico	14	11	1	1	0	0
e. rispetto della riservatezza e del pudore nell'esecuzione delle attività del servizio infermieristico	14	10	1	0	0	2



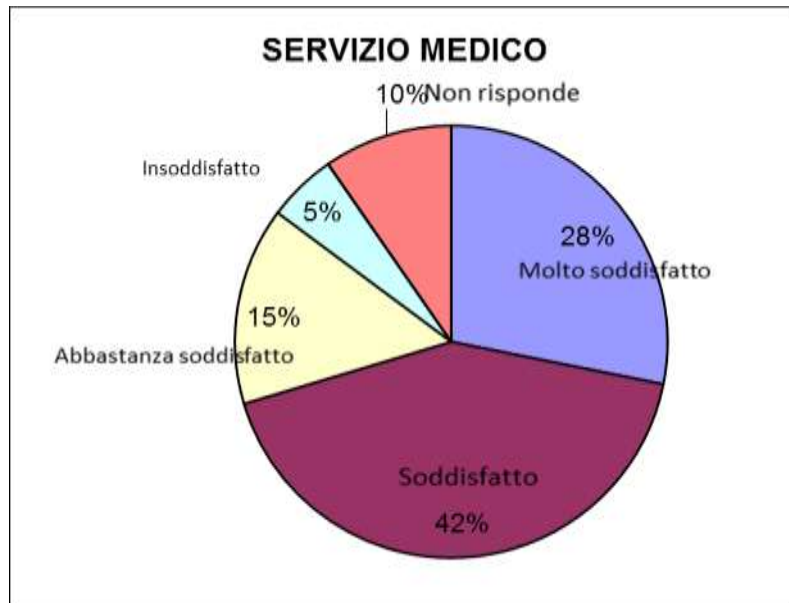
6B) SERVIZIO FISIOTERAPICO

	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Insoddisfatto	Molto Insoddisfatto	Non risponde
a. livello di professionalità nello svolgimento dei compiti del servizio fisioterapico	13	9	1	0	0	3
b. cortesia e disponibilità dei fisioterapisti	15	8	1	0	0	2
c. facilità nei contatti e nel reperire le informazioni dai fisioterapisti	10	8	4	0	0	5
d. raggiungimento degli obiettivi nello svolgimento dei compiti del servizio fisioterapico	11	9	1	0	0	5
e. rispetto della riservatezza e del pudore nell'esecuzione delle attività del servizio fisioterapico	9	10	2	0	0	5



6C) SERVIZIO MEDICO

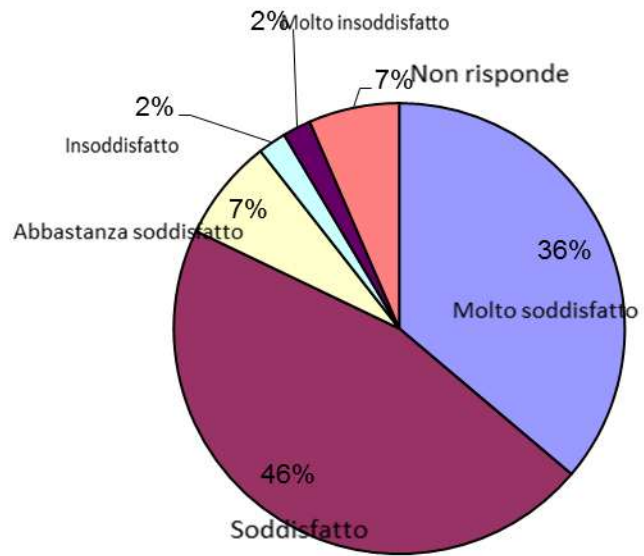
	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Insoddisfatto	Molto Insoddisfatto	Non risponde
a. livello di professionalità nello svolgimento dei compiti del servizio medico	7	12	4	1	0	3
b. cortesia e disponibilità del medico	10	11	4	1	0	1
c. facilità nei contatti e nel reperire le informazioni dal medico	7	11	5	2	0	2
d. raggiungimento degli obiettivi nello svolgimento dei compiti del servizio medico	7	11	5	2	0	2
e. rispetto della riservatezza e del pudore nell'esecuzione delle attività del servizio medico	7	12	2	1	0	5



7) COMFORT STANZA DA LETTO ASSEGNATA AL SUO FAMIGLIARE

	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Insoddisfatto	Molto Insoddisfatto	Non risponde
a. nella stanza da letto assegnata al Suo familiare è mantenuta una corretta pulizia, l'ordine e il decoro	12	11	2	1	0	1
b. gli arredi della stanza ed il letto rispondono ai bisogni di spazio del Suo familiare	10	14	2	0	0	1
c. la temperatura dell'ambiente è adeguata in inverno	11	14	1	0	0	1
d. la temperatura dell'ambiente è adeguata in estate	11	14	1	0	0	1
e. le luci nella stanza sono adeguate	11	13	2	0	0	1
f. le cose di proprietà del Suo familiare vengono rispettate e trattate con cura	8	11	4	2	0	2
g. le esigenze di vita privata del Suo familiare vengono assicurate e difese, per quanto possibile	10	13	1	0	0	3
h. viene data la possibilità al Suo familiare di personalizzare la stanza con oggetti a Lui cari	11	14	1	0	0	1
i. ritiene positiva la convivenza del Suo familiare con il compagno di stanza	5	9	4	2	5	5

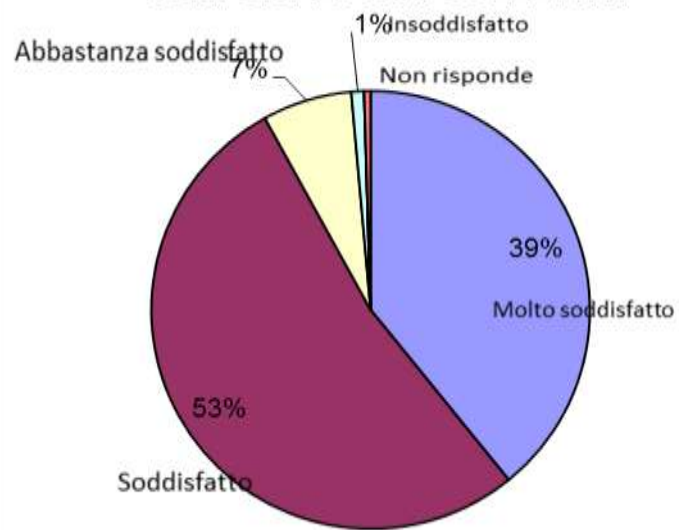
COMFORT STANZA DA LETTO



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

	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Insoddisfatto	Molto Insoddisfatto	Non risponde
a. Nei locali collettivi è mantenuta una corretta pulizia, l'ordine e il decoro	11	15	1	0	0	0
b. l'aspetto e gli arredi dei locali collettivi sono gradevoli e funzionali	10	15	2	0	0	0
c. la temperatura dell'ambiente nelle sale collettive è adeguata in inverno	12	13	2	0	0	0
d. la temperatura dell'ambiente nelle sale collettive è adeguata in estate	12	13	2	0	0	1
e. le luci nelle sale collettive sono adeguate	12	13		1	0	0
f. i tavoli della sala da pranzo sono apparecchiati con cura e gusto	9	14	2	0	0	0
g. l'atmosfera della sala da pranzo è tranquilla ed accogliente	7	15	2	1	0	0
h. il posto tavola che è stato assegnato al Suo familiare in sala da pranzo la soddisfa	10	14	3	0	0	0

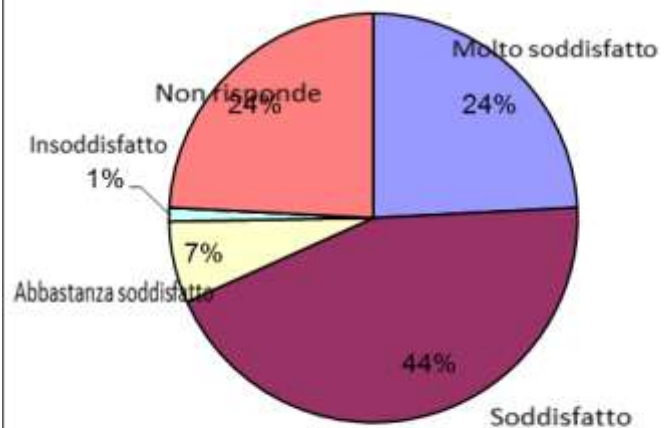
COMFORT LOCALI COLLETTIVI



9) SERVIZIO DI ANIMAZIONE

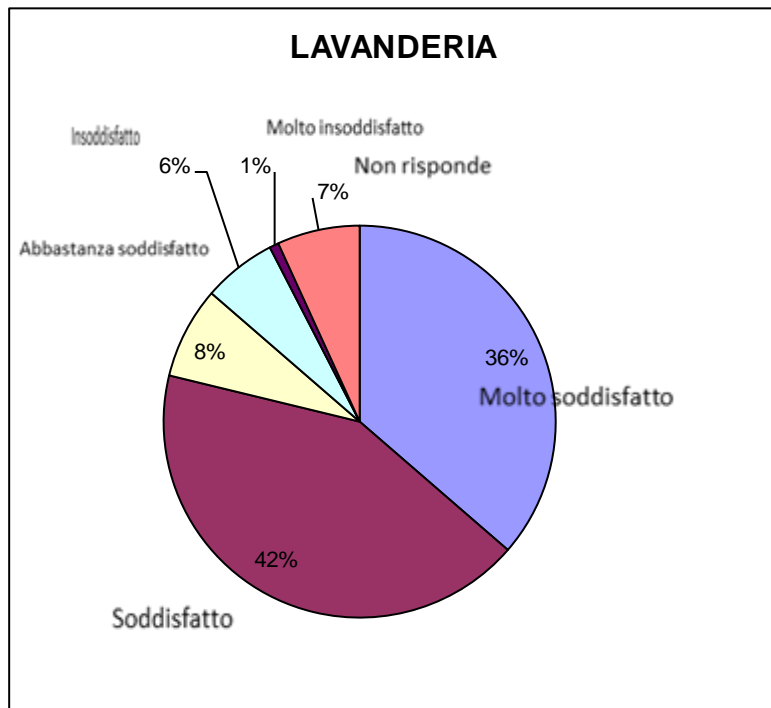
	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Insoddisfatto	Molto Insoddisfatto	Non risponde
a. vi è un'attenzione della struttura verso le esigenze del Suo familiare di svago e di animazione	8	11	3	0	0	5
b. il tipo di attività proposte risponde ai desideri del Suo familiare	5	12	4	0	0	6
c. la durata delle attività risponde ai bisogni del Suo familiare	5	14	2	0	0	6
d. le uscite dalla struttura organizzate dal servizio di animazione rispondono ai desideri del Suo familiare	4	10	1	1	0	9
e. grazie al servizio di animazione c'è la possibilità di coltivare amicizie tra il Suo familiare e gli altri ospiti della struttura	5	11	2	1	0	7
f. la struttura dimostra capacità nell'organizzare attività insieme con il volontariato	9	12	0	0	0	6
g. Il servizio religioso è adeguato ai bisogni del Suo familiare	9	12	0	0	0	6

ANIMAZIONE



10) SERVIZIO DI LAVANDERIA

	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Insoddisfatto	Molto Insoddisfatto	Non risponde
a. frequenza cambio biancheria letti	12	13	1	0	0	1
b. frequenza cambio biancheria mensa	11	12	1	0	0	2
c. frequenza lavaggi biancheria personale ospiti	10	11	2	1	0	2
d. tempo di restituzione della biancheria personale	8	9	2	4	1	2
e. accuratezza del trattamento di lavaggio e stiratura	7	11	4	3	0	2



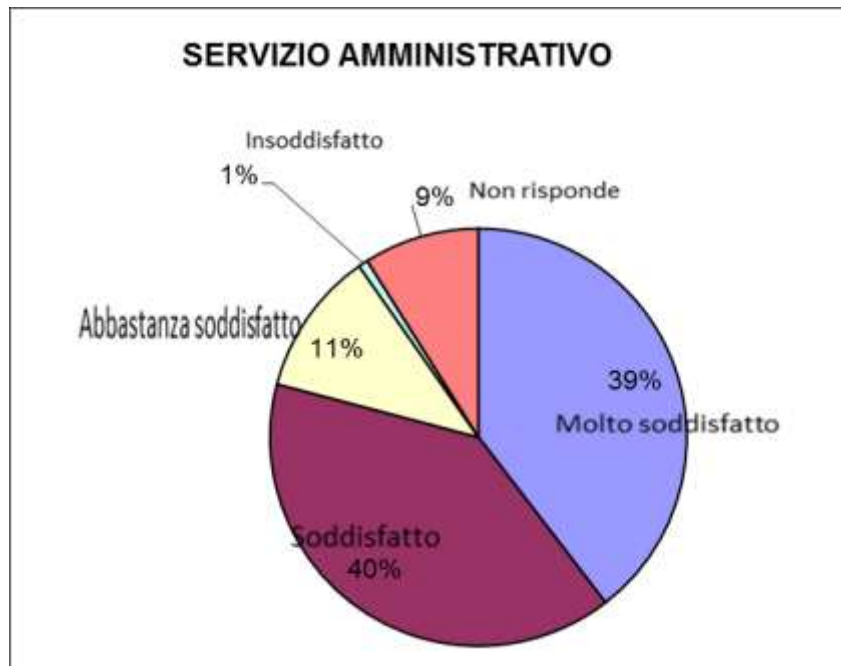
11) SERVIZIO DI PULIZIA

	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Insoddisfatto	Molto Insoddisfatto	Non risponde
a. condizioni igieniche spazi personali dell'ospite	8	15	2	1	0	1
b. condizioni igieniche spazi collettivi (soggiorno, sala da pranzo, sala di animazione, corridoi, etc.)	13	13	2	0	0	0
c. pulizia servizi igienici della struttura	11	10	3	1	0	2
d. funzionalità servizi igienici della struttura	10	12	3	1	0	1



12) SERVIZIO AMMINISTRATIVO

	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Insoddisfatto	Molto Insoddisfatto	Non risponde
a. orario del servizio	11	8	3	1	0	4
b. qualità del servizio e professionalità degli amministrativi	11	11	4	0	0	1
c. cortesia e disponibilità nel fornire informazioni	12	12	2	0	0	1
d. chiarezza dei ruoli amministrativi	9	12	3	0	0	3
e. facilità nel contattare e reperire gli amministrativi	10	10	4	0	0	3



13) PAI - PIANO ASSISTENZIALE INDIVIDUALIZZATO- DEL SUO FAMIGLIARE:

	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Insoddisfatto	Molto Insoddisfatto	Non risponde
a. le informazioni sul Piano assistenziale individualizzato sono state esaustive	8	10	6	0	0	3
b. possibilità per i parenti di essere messi nella condizione di collaborare al Piano assistenziale individualizzato del proprio familiare	6	11	5	1	0	4
c. gradimento sulla possibilità offerta di collaborazione al Pai	4	12	3	1	0	7

