

Questionari spediti n. 215, questionari ritornati N. 116

Per iniziare le chiediamo alcune informazioni relative al Suo familiare:

Sesso dell'ospite: **26M** **84F** **6Non Risponde**

Da quanto tempo il suo familiare è all'interno della Casa del Sorriso? **34** da meno di un anno

58 da 1 a 5 anni

12 dai 6 ai 10 anni

9 da più di 10 anni

3 Non Risponde

Presso quale Nucleo si trova Ospitato? **4** Nucleo Zaffiro

22 Nucleo Topazio

6 Nucleo Turchese

3 Nucleo Ambra

13 Nucleo Brillante

15 Nucleo Agata

13 Nucleo Corallo

12 Nucleo Giada

11 Nucleo Perla

11 Nucleo Rubino

6 Non Risponde

Le chiediamo adesso di esprimere il SUO parere rispetto ai seguenti aspetti del Servizio.

Per ogni affermazione ponga una crocetta sull'indicativo che Lei ritiene più opportuno relativamente al Suo livello di soddisfazione e al Suo grado di accordo.

Sezione A – SPAZI INTERNI ED ESTERNI DELLA STRUTTURA

	Si	No	Abbastanza	Non ho avuto modo di verificare	Non Risponde
1. Ritiene gli spazi esterni, giardini e viottoli, curati e puliti?	73	2	28	11	2
2. Ritiene gli spazi interni di uso comune ordinati e puliti?	91	1	22	0	2
3. Gli ambienti all'interno sono adeguatamente predisposti per le visite?	81	4	28	1	2
4. Ci sono sufficienti spazi comuni per la vita di relazione con il Suo Familiare?	78	7	29	1	1
5. Gli arredi degli spazi comuni sono confortevoli e puliti?	84	2	24	3	3
6. Ritiene le stanze degli Ospiti pulite ed ordinate?	92	2	20	1	1
7. La camera ha arredi confortevoli ed adeguati al Suo familiare?	86	1	27	1	1
8. La temperatura degli ambienti in tutta la Struttura, è adeguata nelle varie stagioni?	87	7	18	3	1
9. La segnaletica all'interno della Casa del Sorriso è sufficientemente chiara per orientarsi?	92	4	18	1	1

Suggerimenti:

- Sarebbe utile una maggiore pulizia di sedie e panchine;
- Gli arredi sono confortevoli, ma con interni spesso impolverati;
- La pulizia delle stanze a volte lascia a desiderare: si sentono odori sgradevoli;
- Maggior ordine e pulizia nei bagni e camere (soprattutto tavolini e comodini);
- Uno spazio riservato per dialogo privato;
- Ci vorrebbe più spazio per collocare effetti personali;
- Gli armadi e i cassetti sono molto piccoli;
- Ci sono forti sbalzi di temperatura tra gli ascensori, i corridoi ed i vari ambienti, sia d'estate che d'inverno; non sempre ci sono pulizia e ordine sia internamente che esternamente;
- Si può curare meglio la pulizia degli spazi comuni;
- Proporrei dei televisori con uno schermo più grande per le camere a due letti e con la possibilità di cuffie personali.

Sezione B – I SERVIZI

	Si	No	Abbastanza	Non ho avuto modo di verificare	Non Risponde
10. Le informazioni sui servizi riportate nella documentazione presente in Struttura sono complete e chiare?	80	1	28	5	2
11. I servizi della Struttura sono rispondenti alle Vostre aspettative?	74	4	35	1	2
12. Il Suo familiare gradisce il tipo di cibo fornito dalla mensa?	64	7	33	8	4

13. Il cibo fornito dalla mensa, è sufficientemente vario?	73	6	21	12	4
14. Ritiene che la qualità del cibo fornito dalla mensa sia buona?	66	3	30	15	2
15. Il Suo familiare è soddisfatto del servizio erogato dalle Coordinatrici del Servizio?	71	3	28	12	2
16. Il Suo familiare è soddisfatto del servizio erogato dagli Operatori Socio Sanitari?	73	6	25	8	4
17. Il Suo familiare è soddisfatto del servizio erogato dagli Infermieri?	77	6	22	7	4
18. Il Suo familiare è soddisfatto del servizio erogato dal Medico Curante all'interno della Struttura?	57	10	35	10	4
19. Il Suo familiare è soddisfatto del servizio erogato dalle Fisioterapiste?	52	3	16	36	9
20. Il Suo familiare è soddisfatto del servizio erogato dalle Animatrici?	66	5	14	23	8
21. Il Suo familiare è soddisfatto del servizio erogato dalle Assistenti Sociali?	79	1	19	12	5
22. Il Suo familiare è soddisfatto del servizio erogato dalla Psicologa?	56	2	8	43	7
23. Il Suo familiare è soddisfatto del servizio erogato dall'U.R.P. (centralino)?	64	2	13	28	9
24. Il Suo familiare è soddisfatto del servizio Guardaroba e Lavanderia?	63	10	28	10	5
25. Il Suo familiare è soddisfatto del servizio Manutenzione presente in Struttura?	54	7	23	23	9
26. Il Suo familiare è soddisfatto del servizio di trasporto verso gli ospedali, fornito dalle Associazioni di Volontariato?	65	3	13	29	6
27. Il Suo familiare è soddisfatto del servizio offerto dalla parrucchiera?	62	4	16	17	17
28. Il Suo familiare è soddisfatto del servizio offerto dal barbiere?	29	4	7	31	45
29. Il Suo familiare è soddisfatto del servizio offerto dalla callista?	41	3	8	47	17
30. Il Suo familiare è soddisfatto del supporto offerto dal Servizio Religioso?	76	1	8	22	9
31. Quando si rivolge agli Uffici Amministrativi riceve risposte adeguate e chiare?	87	3	16	6	4
32. Le prestazioni assistenziali fornite dagli Operatori Socio Sanitari, sono adeguate ai bisogni del Suo Familiare?	86	3	20	2	5
33. Il Suo familiare è soddisfatto dei servizi disponibili presso i punti ristoro?	64	1	12	28	11
34. Le informazioni ricevute al momento della domanda d'ingresso, corrispondono agli effettivi servizi presenti in Struttura?	80	5	26	1	4
35. Il vestiario del Suo familiare torna al reparto ben lavato e stirato?	77	3	28	3	5
36. Il Suo familiare è soddisfatto della cortesia dimostrata dal personale?	75	6	26	4	5

37. Al manifestarsi di un problema sanitario, si riscontra un intervento adeguato del personale preposto a risolverlo?	67	7	31	7	4
38. Il servizio e gli orari di apertura del bar, sono di gradimento del Suo familiare?	58	1	8	35	14

Suggerimenti:

- Sarebbe auspicabile maggior sollecitudine nel cambio dei pannoloni negli episodi di evacuazione per purga;
- Il mio "no" barrato alla domanda n.37 è rivolto al servizio medico;
- L'assistenza medica non è sempre efficiente e ai medici non sempre vengono segnalati i problemi di salute da parte del personale, molto spesso deve essere il familiare ad attivarsi;
- Si evidenzia spesso una certa carenza e un disinteressamento medico da parte degli operatori, il paziente deve spesso comunicare ai familiari i propri problemi fisici e di natura psicologica;
- I suggerimenti non servono perché decidete sempre voi su tutto;
- Ad alcune prestazioni non ho potuto rispondere perché l'Ospite, date le sue condizioni di salute, non è in grado di valutarne la qualità;
- I pazienti non autosufficienti, ma ancora in grado di poter camminare, anche accompagnati, dovrebbero aver maggiori possibilità di farlo con gli Oss;
- Un servizio edicola ambulante potrebbe essere utile;
- Il cibo non è adeguato, la pasta troppo secca, la carne troppo dura, le insalate condite male;
- Il mio familiare non è nelle condizioni di poter esprimere giudizi!! "purtroppo";
- La mamma ha il sondino; io figlia sono soddisfatta dei servizi dati alla mamma, grazie.

Sezione C – LE ATTIVITÀ

	Si	No	Abbastanza	Non ho avuto modo di verificare	Non Risponde
39. Le attività di animazione proposte dalla Casa del Sorriso sono coinvolgenti?	61	3	23	24	5
40. Le attività proposte coinvolgono il Suo familiare ?	39	18	31	16	12
41. Il Suo familiare partecipa volentieri alle attività?	37	19	27	19	14
42. Le terapie riabilitative, da parte delle Fisioterapiste, sono eseguite in tempi brevi?	38	2	13	49	14
43. Ritiene gli interventi di riabilitazione efficaci?	30	5	18	44	19
44. E' stato informato sui progetti individuali predisposti per il Suo familiare?	59	22	6	12	17

Suggerimenti:

- Ai famigliari che lo richiedono sarebbe opportuno rilasciare copia del progetto individualizzato predisposto;
- Le terapie di riabilitazione dovrebbero essere eseguite anche se l'ospite non le affronta volentieri;
- Molto spesso coloro che non partecipano alle attività di animazione vengono parcheggiati in sala da pranzo senza che nessuno li accudisca, restano lì a dormire e nessuno accende loro neanche la tv;
- Nessun interessamento per chi non partecipa alle attività proposte;
- La fisioterapia dovrebbe essere gratuita e non a pagamento visto le rette già abbastanza elevate;
- Maggior coinvolgimento anche agli assistiti un po' pigri;
- Non usufruisce di nessuna attività;

- Mia mamma è ferma a letto, ma sono contenta dell'assistenza, grazie.

Sezione D – PERSONALE

	Si	No	Abbastanza	Non ho avuto modo di verificare	Non Risponde
45. Il numero di Operatori Socio Sanitari presenti in reparto è sufficiente?	55	23	26	11	1
46. Il numero di Infermieri Professionali è sufficiente?	59	14	31	10	2
47. Il numero di Assistenti Sociali è sufficiente?	104	0	9	2	1
48. Il numero di addetti al Centralino/URP è sufficiente?	102	0	4	9	1
49. Il numero di personale Amministrativo è sufficiente?	71	1	6	33	5
50. Il numero di Psicologhe all'interno della Struttura è sufficiente?	58	6	8	40	4
51. Il numero di Animatrici all'interno della Struttura è sufficiente?	65	2	13	31	5
52. Il numero di Fisioterapiste all'interno della Struttura è sufficiente?	44	7	16	42	7
53. Il numero delle Coordinatrici del Servizio all'interno della Struttura è sufficiente?	61	6	20	26	3
54. Conosce l'organigramma vigente in Struttura?	36	34	23	14	9
55. Sa sempre a chi chiedere informazioni?	83	9	21	0	3
56. Gli Operatori Socio Sanitari assistono in modo corretto il Suo familiare?	84	4	25	0	3
57. Il personale infermieristico dimostra di conoscere la condizione sanitaria del Suo familiare?	80	4	28	3	1
58. Il personale tratta gli utenti con cortesia e rispetto?	87	5	21	1	2
59. Il personale risponde cordialmente alle richieste?	88	4	21	2	1
60. Ritiene il personale che opera nella Struttura capace e competente?	82	4	25	2	3

Suggerimenti:

- Nei reparti servono Oss in numero superiore e maggiore presenza dei medici nei reparti;
- Essendo un Nucleo (Brillante) nel quale la maggior parte degli Ospiti è non auto, necessitando quindi di maggiori attenzioni; ritengo che il personale sia insufficiente;
- Attenzione si può fare del male ad una persona con affermazioni e gesti apparentemente innocui da parte di assistenti;
- Non trovo giusto dover pagare, oltre alla retta mensile, altre persone che vengano ad aiutare l'Ospite a mangiare;
- Ho sentito, per voci di corridoio, che il contratto della Dottoressa Bianchini non sarà rinnovato; questo è un grosso male, la Dottoressa sta seguendo un gruppo di Ospiti in maniera eccellente, ha seguito noi famigliari in maniera squisita e confortevole;
- Troppa fiscalità a certe regole che creano solo disagio all'Ospite, queste regole possono essere modificate dato che l'Ospite collabora e non presenta alcuna patologia psichica;
- In alcuni casi sarebbe opportuno dimostrare maggior rispetto e tolleranza nei confronti di Ospiti obiettivamente sofferenti per le proprie limitate condizioni e patologie;
- Penso che non ci sia nessuna lamentela da fare; gli spazi interni sono pulitissimi e chiarissime sono le informazioni sui servizi;
- Il numero di Assistenti Sociali, Personale Amministrativo e addetti al Centralino è fin troppo elevato;

- Ci sono abbastanza operatori che svolgono bene il loro lavoro e trattano gli utenti con rispetto e cortesia, ce ne sono anche alcuni che dovrebbero cambiare mestiere;
- Un numero maggiore di operatori socio sanitari potrebbe garantire un'assistenza migliore;
- Un po' più di attenzione nel somministrare le medicine.

Sezione E – COINVOLGIMENTO DELLA FAMIGLIA

	Si	No	Abbastanza	Non ho avuto modo di verificare	Non Risponde
61. Parteciperebbe ad attività all'interno della Struttura con il Suo familiare?	40	38	15	10	13
62. Partecipa volentieri alle feste domenicali organizzate dalla Struttura?	38	23	17	27	11
63. Partecipa volentieri alla Grigliata estiva?	47	23	14	20	12
64. Le attività proposte sono di Suo gradimento?	62	8	13	22	11
65. La Carta dei Servizi dell'Ente spiega chiaramente i servizi?	71	6	24	5	10

Suggerimenti:

- Purtroppo la distanza mi impedisce di essere di più qui, lo farei volentieri;
- Abitando lontano non abbiamo la possibilità di partecipare;
- I soldi per la grigliata estiva, anche se provenienti da sponsor, potrebbero essere utilizzati per migliorare le necessità degli Ospiti;
- Ottimo;
- Perfetto;
- Non ho più la possibilità di partecipare alle attività summenzionate;
- Mai partecipato.

Sezione F – BENESSERE DEL FAMILIARE

	Si	No	Abbastanza	Non ho avuto modo di verificare	Non Risponde
66. Il personale si adopera nei confronti del Suo familiare per soddisfare ogni necessità?	74	5	33	2	2
67. I rapporti fra il personale del reparto ed il Suo familiare sono positivi?	75	5	34	1	1
68. Ritiene che la Struttura curi il vestiario e l'igiene del Suo familiare?	87	3	24	1	1
69. Dopo l'ingresso in Struttura del Suo familiare ha riscontrato cambiamenti positivi?	53	27	26	5	5
70. Pensa che la Struttura curi in modo particolare il benessere dell'Ospite?	68	6	39	0	3
71. Ritiene il Suo familiare sempre curato e ordinato?	92	3	18	0	3

Suggerimenti:

- Si preferisce, per motivi igienici, l'uso di bavagli "usa e getta" anziché di stoffa;
- Per garantire l'igiene intima dovrebbe essere lavato e cambiato più spesso;
- Per quanto riguarda il vestiario, a cosa serve cambiare l'Ospite se poi questo viene fatto sedere sulla carrozzina e il cuscino che puzzano di urina?

- In alcune circostanze è estremamente difficile rispondere ad un questionario standard quando la situazione dell'Ospite è particolare per un sacco di motivi;
- In ogni reparto c'è sempre una "pecora nera" che condiziona gli altri colleghi e i nostri familiari sono come in caserma!!;
- Buono;
- Informazione medica almeno mensile sulla situazione generale dei familiari;
- Il paziente (marito) è Ospite nella vostra Struttura da troppo poco tempo per poter dare suggerimenti o consigliare interventi; a disposizione per chiarimenti.

Dopo aver analizzato gli aspetti specifici che lo caratterizzano, nella prossima domanda Le chiediamo di esprimere un giudizio di soddisfazione generale riguardo il Servizio nella sua complessità:

	Si	No	Abbastanza	Non ho avuto modo di verificare	Non Risponde
72. Ritiene il Servizio erogato al suo familiare in generale soddisfacente?	75	3	35	0	3
73. Lei consiglierebbe la Struttura ad altre persone?	Si	No	Abbastanza	Non ho avuto modo di verificare	Non Risponde
	90	12	11	0	3

LEI CI CONSIGLIEREBBE DI INTERVENIRE SUL SEGUENTE SERVIZIO:

PORRE UNA CROCETTA DI LATO AL NOME :

- 16 INFERMIERISTICO
- 29 ASSISTENZIALE
- 25 MEDICO
- 10 PSICOLOGICO
- 12 FISIOTERAPICO
- 11 CUCINA
- 2 MANUTENZIONE
- 2 URP
- 13 GUARDAROBA/LAVANDERIA
- 2 ASSISTENZA SOCIALE
- 6 UFFICI AMMINISTRATIVI
- 50 NON RISPONDE

Saremmo lieti di ricevere un Suo consiglio, se ritiene utile fornircelo:

- Gli infermieri e gli Oss dovrebbero essere più numerosi in reparto;
- I medici dovrebbero visitare i loro pazienti più spesso;
- Ampliare gli spazi della sala mensa;
- Diverse volte ho sentito il mio caro puzzare di pipì!!! Dunque ritengo che debba essere lavato e cambiato più spesso!! grazie!!
- Il familiare è Ospite da poco tempo, la situazione è abbastanza soddisfacente per noi e il nostro familiare; solo la struttura medico-infermieristica dovrebbe collaborare

- maggiormente e non stressare l'ospite se non ci sono casi veramente urgenti, grazie.
- Servirebbe più personale in reparto specialmente negli orari di pranzo e cena;
 - Purtroppo i fondi finanziari sono sempre meno e non si può far pagare sempre ai famigliari degli Ospiti, ma servirebbe più personale nelle caselle di riferimento che ho barrato (infermieristico, assistenziale, guardaroba/lavanderia);
 - Cibo a volte troppo pesante per l'età; minestrone/semolino con poco sapore; troppi salumi;
 - Ritengo importante mantenere rapporti equilibrati e collaborativi col comitato famigliari, non si coglie un clima di tensione, ora!!!
 - Il Comitato degli Ospiti sarebbe una buona cosa se non fosse strumentalizzato dall'amministrazione; dovrebbe farne parte un osservatore super partes che potrebbe essere il verbalizzante;
 - Sono soddisfatto di tutti anche se la retta è un po' alta;
 - Il mio famigliare ritiene troppo sporadica la presenza del medico, non la sente come una figura vicina che dà sostegno e sicurezza;
 - Per quanto riguarda mia suocera sono contenta così, grazie;
 - Che il medico sia più presente, un po' di assistenza per le persone incapaci di muoversi da sole;
 - Quest'anno, grazie al supporto di un'altra psicologa, si è riusciti a dare maggior aiuto ad Ospiti e famigliari, fornendo interventi utili per capire le problematiche dei nostri Ospiti;
 - Modificare regole che costringono l'Ospite a non sentirsi a proprio agio (come ti sentiresti se fossi costretto a stare seduto contro la tua volontà?)
 - Più fisioterapisti; ottimo il lavoro svolto dalla psicologa Dr.ssa Bianchini Cristina e dalla Dott.ssa Raimondi Lara;
 - Servizio fisioterapico: una persona è poca - aspetto psicologico: ottimo lavoro svolto dalla Dott.ssa Bianchini - ottimo lavoro svolto dalla Dott.ssa Raimondi Lara;
 - Personale ridotto rispetto alle necessità degli Ospiti;
 - Il medico dovrebbe essere più presente;
 - Non ho nulla da obiettare, secondo me è tutto perfetto, a volte manca solo la buona volontà da parte dell'Ospite;
 - Piuttosto di inviare questionari di questo tipo, prestare continua attenzione alle richieste che vengono spesso poste in essere durante la degenza degli Ospiti: sono "verifiche" imbarazzanti in certi casi;
 - Personalmente sono più che soddisfatto;
 - È più facile raggiungere un obiettivo che mantenerlo;
 - Il medico deve essere più presente in reparto e non fare il semplice impiegato UsI; la valutazione è riferita al Dr. Maccaferri;
 - Fisioterapico: le persone anziane hanno bisogno di muoversi il più possibile e di mantenere le attività residue, a volte mi sembrano abbandonati a sé stessi;
 - Psicologico: (per certe patologie) gli Ospiti hanno bisogno di sostegno quasi quotidiano e non solo quando sembrano averne bisogno;
 - Ci sarebbe molto bisogno di una maggior presenza di sostegno psicologico che dovrebbe esserci in tutti i Nuclei e tutti i giorni, non solo al Nucleo Giada che, per certi aspetti, risulta essere un'isola felice; e gli altri cosa sono!?
 - Si evidenzia un esubero di personale in alcuni settori a discapito di una carenza nel settore infermieristico e psicologico più utili per i pazienti;
 - Lasciare più tempo agli Ospiti per mangiare, variare il cibo; in particolare la cena, usare possibilmente condimenti digeribili e poco grassi, visto che chi mangia ha una certa età;
 - Nulla da rilevare;
 - Una maggiore deambulazione dell'Ospite non autosufficiente;
 - Un'attenzione verso gli Ospiti con problemi a livello psicologico e psichico;
 - Una rieducazione funzionale gratuita;
 - Per quanto mi riguarda non mi sembra che ci sia bisogno di interventi, bisognerebbe migliorare semmai quello che è già funzionante;
 - Gli indumenti consegnati in lavanderia non sempre ritornano al famigliare.

Il questionario è ormai concluso.

*In quest'ultima parte Le chiediamo di fornirci qualche indicazione generale su di Lei (chi ha compilato il questionario) ricordandoLe che il questionario è **anonimo** e dunque le informazioni che ci fornirà non potranno essere ricondotte direttamente alla sua persona.*

G1. Chi ha compilato il questionario (selezionare anche più di una risposta)?

- 6 Fratello
- 4 Sorella
- 30 Figlio
- 32 Figlia
- 12 Nipote
- 2 Marito
- 3 Moglie
- 6 Amministratore di Sostegno
- 6 Altro, (specificare: Genero, nuora, referente)
- 16 non voglio fornire il dato
- 1 non risponde

G2. Indicare l'età di chi ha compilato il questionario:

- 5 dai 20 ai 40 anni
- 53 dai 41 ai 60 anni
- 32 dai 61 ai 75 anni
- 6 dai 76 ai 81 anni
- 15 non voglio fornire il dato
- 5 non risponde

G3. Indicare il titolo di studio di chi ha compilato il questionario:

- 1 nessuno
- 37 scuola dell'obbligo
- 45 scuola media superiore
- 12 università
- 17 non voglio fornire il dato
- 4 Non risponde

Data di compilazione: ____/____/____

Grazie per la collaborazione!