

Rapporto dei risultati forniti dal "questionario sulla qualità percepita", in base alle valutazioni fornite dai parenti degli Ospiti Anno 2017

COOPERATIVA SOCIALE UNO
Sede legale: corso Re Umberto I n. 73
10128 Torino

Scopi del questionario: fissare dei principi di buona organizzazione a cui orientarsi
individuare i bisogni impliciti ed inespressi del cliente (ospite/ familiare)
misurare e migliorare la nostra organizzazione interna
monitorare le eventuali anomalie al fine di risolverle e quindi evitarle in futuro

Il questionario era formulato in modo da attribuire un punteggio ad ogni risposta secondo il gradimento del servizio, ovvero a "molto" corrisponde 3, ad "abbastanza" 2, a "poco" 1, a "nulla" il valore 0. In base ai risultati sono calcolate le percentuali di gradimento che seguono, suddivise per presidi e su ogni quesito posto:

A) DIREZIONE E AMMINISTRAZIONE STRUTTURA

		2017		2017		2017		2017
		Residenza Uno		Residenza Annunziata		Residenza Villa Elena		La Rondinella
1) Lei personalmente considera un riferimento la figura del direttore?	Valutazione in percentuale					86%		89%
2) La direzione si è dimostrata attenta alla situazione dell'ospite?	Valutazione in percentuale					86%		90%
3) Giudica pronto ed efficiente il servizio amministrativo?	Valutazione in percentuale					92%		90%
4) Ritiene che gli orari d'ufficio siano adeguati alle sue esigenze?	Valutazione in percentuale					89%		94%

B) SERVIZIO MEDICO E INFERMIERISTICO

		2017		2017		2017		2017
		Residenza Uno		Residenza Annunziata		Residenza Villa Elena		La Rondinella
1) Ritiene che il Medico sia attento alla situazione dell'ospite?	Valutazione in percentuale					81%		87%
2) Ritiene che le infermiere siano attente alla situazione dell'ospite?	Valutazione in percentuale					95%		87%
3) Le infermiere sono disponibili quando interpellate?	Valutazione in percentuale					95%		94%
4) Complessivamente le sembra adeguato il servizio sanitario offerto?	Valutazione in percentuale					93%		90%

C) SERVIZIO DI ASSISTENZA

		2017		2017		2017		2017
		Residenza Uno		Residenza Annunziata		Residenza Villa Elena		La Rondinella
1) Ritiene che le assistenti siano attente alla situazione dell'ospite?	Valutazione in percentuale					81%		78%
2) Le assistenti sono disponibili quando interpellate?	Valutazione in percentuale					85%		87%
3) Ritiene che l'igiene personale degli ospiti sia fatta bene?	Valutazione in percentuale					81%		100%
4) Le sembra che l'abbigliamento degli ospiti sia convenientemente curato?	Valutazione in percentuale					77%		94%
5) Il personale di assistenza si rivolge agli ospiti con la dovuta cortesia?	Valutazione in percentuale					84%		87%
6) Ritiene che il personale di assistenza si comporti professionalmente?	Valutazione in percentuale					84%		94%
7) Ritiene che l'ospite sia ben custodito e vigilato?	Valutazione in percentuale					85%		97%

D) SERVIZIO DI FISIOTERAPIA

		2017		2017		2017		2017
		Residenza Uno		Residenza Annunziata		Residenza Villa Elena		La Rondinella
1) Ritiene che all'ospite sia utile il servizio come attualmente impostato ?	Valutazione in percentuale					70%		91%
2) I terapeuti le sembrano cortesi e professionali?	Valutazione in percentuale					84%		96%
3) Ha potuto constatare che si producano dei benefici per il benessere degli ospiti?	Valutazione in percentuale					76%		80%

E) ANIMAZIONE/TERAPIA OCCUPAZIONALE

- 1) Il servizio la soddisfa quanto a programmi, attività, coinvolgimento?
- 2) Se ha potuto osservare le attività di animazione le ritiene piacevoli?
- 3) L'informazione circa feste o uscite è adeguata e tempestiva?
- 4) Vorreste partecipare alle gite organizzate dalla struttura?

	2017	2017	2017	2017
	Residenza Uno	Residenza Annunziata	Residenza Villa Elena	La Rondinella
Valutazione in percentuale			80%	63%
Valutazione in percentuale			86%	86%
Valutazione in percentuale			90%	96%
Valutazione in percentuale			46%	75%

F) ALIMENTAZIONE

- 1) I cibi, a suo giudizio, sono graditi agli ospiti ?
- 2) Ritiene che l'ospite mangi a sufficienza?
- 3) Ritiene che i pasti siano qualitativamente buoni?
- 4) I menu',a suo giudizio, sono adeguatamente assortiti?
- 5) Gli orari del servizio, a suo giudizio, sono adeguati?

	2017	2017	2017	2017
	Residenza Uno	Residenza Annunziata	Residenza Villa Elena	La Rondinella
Valutazione in percentuale			81%	82%
Valutazione in percentuale			84%	94%
Valutazione in percentuale			81%	93%
Valutazione in percentuale			82%	82%
Valutazione in percentuale			85%	86%

G) SERVIZIO DI PULIZIA E SANIFICAZIONE

- 1) Le abitazioni ed i relativi bagni sono adeguatamente pulite e ordinate?
- 2) I locali comuni della struttura sono adeguatamente puliti e ordinati?

	2017	2017	2017	2017
	Residenza Uno	Residenza Annunziata	Residenza Villa Elena	La Rondinella
Valutazione in percentuale			84%	93%
Valutazione in percentuale			86%	94%

H) LA STRUTTURA: AMBIENTE E SERVIZI IN GENERALE

- 1) A suo giudizio, gli ambienti risultano accoglienti?
- 2) Gradisce i colori utilizzati nei locali?
- 3) Ritiene utile la possibilità di personalizzare le stanze con oggetti o arredi propri?
- 4) Gli arredi sono decorosi e adeguati alle esigenze degli ospiti?
- 5) L'ambiente della struttura è adeguatamente predisposto per le visite?
- 6) Gli orari di visita le consentono di mantenere le relazioni come vorrebbe?
- 7) Il suo parente utilizza e apprezza il giardino?
- 8) Quanto la temperatura degli ambienti è adeguata?
- 9) Il servizio di biancheria personale degli ospiti è adeguato?
- 10) Ritiene l'organizzazione della vita in struttura adeguata al suo caro?
- 11) Se usa il servizio interno di parrucchiera le sembra accurato?

	2017	2017	2017	2017
	Residenza Uno	Residenza Annunziata	Residenza Villa Elena	La Rondinella
Valutazione in percentuale			87%	93%
Valutazione in percentuale			82%	87%
Valutazione in percentuale			80%	75%
Valutazione in percentuale			74%	90%
Valutazione in percentuale			77%	89%
Valutazione in percentuale			91%	94%
Valutazione in percentuale			82%	80%
Valutazione in percentuale			86%	90%
Valutazione in percentuale			77%	78%
Valutazione in percentuale			83%	87%
Valutazione in percentuale			84%	96%

I) GIUDIZIO COMPLESSIVO

- 1) Trova che in struttura ci sia un'atmosfera cordiale?
- 2) L'ospite si sente a proprio agio in questa struttura?
- 3) Pensa che il suo caro abbia avuto dei benefici dall'inserimento in struttura?
- 4) Lei consiglierebbe la nostra struttura ad un amico?
- 5) in un giudizio complessivo, come considera i servizi offerti agli ospiti?

	2017	2017	2017	2017
	Residenza Uno	Residenza Annunziata	Residenza Villa Elena	La Rondinella
Valutazione in percentuale			89%	97%
Valutazione in percentuale			85%	93%
Valutazione in percentuale			84%	86%
Valutazione in percentuale			94%	97%
	Residenza Uno	Residenza Annunziata	Residenza Villa Elena	La Rondinella
Valutazione in percentuale			78%	97%

Nel questionario si chiedeva ai compilatori anche di indicare la periodicità delle visite nei nostri presidi

Una volta / piu' volte al giorno
 Più giorni alla settimana
 Una volta la settimana
 Più volte al mese
 Una volta al mese
 Saltuariamente

	2017		2017		2017		2017
	Residenza Uno	Residenza Annunziata	Residenza Villa Elena	La Rondinella			
Una volta / piu' volte al giorno					27		20
Più giorni alla settimana					50		40
Una volta la settimana					20		40
Più volte al mese							
Una volta al mese					3		
Saltuariamente							

In questo report non sono indicate le critiche, i suggerimenti e le segnalazioni che tuttavia saranno tenute in debito conto dalla direzione della struttura.
 La direzione del presidio si riserva di valutare le percentuali di soddisfazione al fine di migliorare l'offerta del servizio e correggere eventuali disservizi e anomalie.

Il questionario è stato fornito alla maggioranza dei parenti "di riferimento" tuttavia solo una parte lo ha compilato e restituito:

Residenza Uno: / questionari su 85 ospiti
 Residenza Annunziata: / questionari su 46 ospiti
 Residenza Villa Elena: 27 questionari su 60 ospiti
 La Rondinella: 10 questionari su 21 ospiti