

QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE ANNO 2019

SERVIZIO DI CDI

La considerazione riguarda il **numero di questionari compilati**: il 60% degli utenti (o parenti per loro) hanno consegnato il questionario ossia 12 persone su 20. Ciò permette quindi di poter considerare assoluto l'indirizzo ricavabile dalle risposte in quanto più della metà ha dato la propria opinione. Risulta utile e doveroso effettuare un'analisi e confrontarsi con i dati acquisiti, che risultano ricchi di spunti di riflessione.

INFORMAZIONI GENERALI

Distribuiti su due piani, la maggioranza dei questionari è stata compilata dai parenti o altro. Si tratta di parenti abbastanza presenti (alcuni tutti i giorni); i più numerosi frequentano il CDI da più di un anno e si presume quindi abbiano avuto modo di conoscere a fondo la Casa di Riposo Fiorini.

ACCESSO

Vista l'importanza e la delicatezza del momento di accesso al CDI, si è ritenuto rilevante capire la sostanza e la percezione delle informazioni ricevute in ingresso. Nella maggioranza delle risposte vi è piena conoscenza sia del contratto che del regolamento, nonché di conoscere l'organizzazione del nucleo. Si evidenzia anche, che prima dell'ingresso è stata mostrata la struttura alla maggior parte degli utenti. Si conferma, in ogni caso, l'impegno a migliorare e curare ulteriormente questo momento così difficile per tutti (ospiti, parenti ed operatori) ai fini rendere il meno traumatico possibile questo doloroso passaggio.

ASPETTI GENERALI

Appurata la difficoltà di convivere in un unico ambiente tutto il giorno, considerato anche il carattere abitudinario e difficile ai cambiamenti degli ospiti, nonché le peculiarità di ogni individuo che spesso limitano la libertà di un altro, è stato doveroso capire fino a che punto potesse influire questo disagio. La convivenza in una comunità è difficile in modo assoluto, a maggior ragione quando sono presenti delle fragilità. Nonostante questo, il campione di risposte pervenuto ha rilevato pochi problemi rispetto a questo aspetto.

Anche rispetto agli orari di ingresso vi è la piena soddisfazione da parte degli utenti/parenti. Per quel che riguarda la sorveglianza dell'ospite, è confermata la soddisfazione.

Risulta soddisfacente anche l'accompagnamento religioso spirituale grazie alla collaborazione dei sacerdoti presenti sul territorio.

Infine, la collaborazione dei volontari risulta soddisfacente ed è aumentata vista la creazione dell'associazione Filo d'argento.

OSPITALITA' E COMFORT

Risulta ormai consolidato il controllo degli accessi tramite badge al quale gli utenti si sono abituati; si registrano risultati positivi dei giudizi nei confronti degli ambienti, della facilità di accesso agli stessi e degli spazi collettivi.

Sono soddisfatti del servizio di parrucchiera, mentre non usufruiscono di quello di lavanderia, ed è molto apprezzato il servizio cucina.

QUALITA' DELL'ASSISTENZA

Servizio medico, infermieristico, di animazione e amministrativo risultano molto soddisfacenti. Non compaiono gli stessi numeri nel servizio di fisioterapia in quanto alcuni utenti/parenti non rispondono forse non informati o non coinvolti nei servizi. Si valuterà un contatto più frequente su questo servizio anche con i parenti.

VARIE

Si richiede, principalmente, di incentivare l'organizzazione di reparto, la cura e assistenza dell'ospite e l'animazione. La metà dei compilatori non richiede miglioramenti su alcun aspetto.

DIFFUSIONE

I risultati di questi questionari saranno discussi in Consiglio di Amministrazione, in equipe da parte di tutti i responsabili di struttura, nelle riunioni di settore delle varie figure professionali, affissi nelle bacheche dell'ente e pubblicati sul sito internet della Casa di Riposo Fiorini.

CHIUNQUE può richiederne copia presso gli uffici amministrativi.

Ringraziando anche quest'anno gli ospiti ed i parenti per l'ulteriore conferma generale positiva ricevuta, resto a disposizione di tutti per qualsiasi ulteriore informazione e



CASA DI RIPOSO
ANDREA FIORINI
ONLUS

via A. Carpi 24 - 25080 Molinetto di Mazzano (BS)

tel. 030 2620141 - fax 030 2629334 C. F. 80054120177 - P. IVA 03171920170

ricordo che il **modulo di segnalazioni e suggerimenti** è disponibile nei reparti e presso gli uffici amministrativi durante tutto il corso dell'anno.

Cordiali saluti

Il direttore

Laura Linetti