

SINTESI RISULTATI QUESTIONARIO RILEVAZIONE SODDISFAZIONE UTENTI CASA SERENA

Hanno risposto al questionario il 60% degli utenti (sono stati restituiti 160 questionari rispetto ai 265 consegnati agli utenti).

Si espongono di seguito le risposte alle domande che sono state sintetizzate per facilità di lettura.

1 Come valuta il **modo in cui è stato accolto** a Casa Serena il suo familiare?



9 è il voto medio espresso dagli utenti alla domanda N. 1

La tabella seguente espone la percentuale degli utenti che hanno espresso il voto corrispondente:

Voto	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N.f.
% voto degli utenti	0,00%	0,00%	0,63%	0,63%	3,14%	4,40%	11,95%	24,53%	16,98%	35,22%	2,52%

2 Come valuta **le informazioni ricevute** al momento dell'ingresso a Casa Serena?



8 è il voto medio espresso dagli utenti alla domanda N. 2

Voto	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N.f.
% voto degli utenti	0,00%	0,63%	0,63%	1,26%	5,03%	5,66%	10,69%	22,01%	20,75%	28,93%	4,40%

3 Come valuta **la relazione dei familiari con la portineria?**



9 è il voto medio espresso dagli utenti alla domanda N. 3

Voto	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N.f.
% voto degli utenti	0,00%	0,00%	0,00%	0,63%	1,89%	5,03%	14,47%	20,13%	19,50%	36,48%	1,89%

4 Come valuta il grado **di pulizia degli spazi comuni** di Casa Serena?



8 è il voto medio espresso dagli utenti alla domanda N. 4

Voto	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N.f.
% voto degli utenti	0,00%	0,00%	0,63%	1,26%	1,89%	6,29%	10,69%	23,27%	24,53%	30,19%	1,26%

5 Come valuta il grado **d'igiene e pulizia delle camere da letto?**



8 è il voto medio espresso dagli utenti alla domanda N. 5

Voto	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N.f.
% voto degli utenti	0,00%	0,00%	2,52%	0,00%	3,14%	8,18%	11,95%	16,35%	25,16%	29,56%	3,14%

6 Come valuta il grado di **adeguatezza e confortevolezza della camera da letto?**

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Voto

Esprimi un voto da 1 a 10, dove con 1 si intende "Insufficiente" e con 10 "Ottimo"



8 è il voto medio espresso dagli utenti alla domanda N. 6

Voto	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N.f.
% voto degli utenti	0,63%	0,63%	0,63%	2,52%	6,29%	8,81%	17,61%	20,75%	17,61%	20,75%	3,77%

7 Come valuta **la cura degli indumenti del suo familiare?**

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Voto

Esprimi un voto da 1 a 10, dove con 1 si intende "Insufficiente" e con 10 "Ottimo"



7 è il voto medio espresso dagli utenti alla domanda N. 7

Voto	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N.f.
% voto degli utenti	1,26%	1,26%	1,26%	1,26%	8,81%	10,69%	13,21%	19,50%	13,84%	15,09%	13,84%

8 Come valuta **il livello di pulizia di lenzuola e asciugamani** del suo familiare?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Voto

Esprimi un voto da 1 a 10, dove con 1 si intende "Insufficiente" e con 10 "Ottimo"



9 è il voto medio espresso dagli utenti alla domanda N. 8

Voto	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N.f.
% voto degli utenti	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,63%	5,03%	13,21%	20,75%	22,64%	33,33%	4,40%

9 Come valuta **la qualità dell'igiene personale** garantita al suo familiare?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Voto

Esprimi un voto da 1 a 10, dove con 1 si intende "Insufficiente" e con 10 "Ottimo"



8 è il voto medio espresso dagli utenti alla domanda N. 9

Voto	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N.f.
% voto degli utenti	0,63%	0,00%	2,52%	1,89%	2,52%	6,29%	13,21%	22,64%	16,98%	28,30%	5,03%

10 Come valuta i **servizi di parrucchiere, barbiere, manicure, pedicure?**

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Voto

Esprimi un voto da 1 a 10, dove con 1 si intende "Insufficiente" e con 10 "Ottimo"



8 è il voto medio espresso dagli utenti alla domanda N. 10

Voto	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N.f.
% voto degli utenti	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	4,40%	10,06%	16,35%	22,01%	15,72%	26,42%	5,03%

11 Come valuta la **qualità del servizio di ristorazione** (orario pasti, qualità e varietà del cibo)?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Voto

Esprimi un voto da 1 a 10, dove con 1 si intende "Insufficiente" e con 10 "Ottimo"



8 è il voto medio espresso dagli utenti alla domanda N. 11

Voto	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N.f.
% voto degli utenti	0,00%	0,00%	0,63%	0,00%	4,40%	13,84%	18,24%	19,50%	18,87%	20,75%	3,77%

12 Come valuta il **servizio di animazione** (attività proposte, attività di gruppo)?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Voto

Esprimi un voto da 1 a 10, dove con 1 si intende "Insufficiente" e con 10 "Ottimo"



9 è il voto medio espresso dagli utenti alla domanda N. 12

Voto	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N.f.
% voto degli utenti	0,00%	0,00%	0,63%	2,52%	1,26%	2,52%	5,66%	23,27%	22,01%	32,70%	9,43%

13 Come valuta la **disponibilità degli spazi e gli orari** per incontrare parenti e amici all'interno della struttura?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Voto

Esprimi un voto da 1 a 10, dove con 1 si intende "Insufficiente" e con 10 "Ottimo"



9 è il voto medio espresso dagli utenti alla domanda N. 13

Voto	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N.f.
% voto degli utenti	0,63%	0,00%	0,00%	0,00%	1,89%	5,03%	8,81%	22,64%	23,90%	32,70%	4,40%

14 Come valuta la **relazione con i Responsabili di Nucleo?**

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Voto

Esprimi un voto da 1 a 10, dove con 1 si intende "Insufficiente" e con 10 "Ottimo"



9 è il voto medio espresso dagli utenti alla domanda N. 14

Voto	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N.f.
% voto degli utenti	0,00%	0,63%	0,63%	1,89%	2,52%	3,14%	10,06%	19,50%	19,50%	34,59%	7,55%

15 Come valuta la **cortesìa, gentilezza, disponibilità e la relazione con il personale infermieristico?**

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Voto

Esprimi un voto da 1 a 10, dove con 1 si intende "Insufficiente" e con 10 "Ottimo"



8 è il voto medio espresso dagli utenti alla domanda N. 15

Voto	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N.f.
% voto degli utenti	0,00%	0,00%	0,63%	1,89%	3,77%	6,92%	7,55%	27,04%	18,24%	32,08%	1,89%

16 Come valuta la **professionalità del personale infermieristico?**

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Voto

Esprimi un voto da 1 a 10, dove con 1 si intende "Insufficiente" e con 10 "Ottimo"



8 è il voto medio espresso dagli utenti alla domanda N. 16

Voto	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N.f.
% voto degli utenti	0,63%	0,00%	0,00%	1,26%	4,40%	5,03%	10,06%	24,53%	20,75%	30,19%	3,14%

17 Come valuta la **cortesìa, gentilezza, disponibilità e il rapporto umano del personale di assistenza** al nucleo? (attenzione, premura, ascolto, comprensione, sollecitudine)

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Voto

Esprimi un voto da 1 a 10, dove con 1 si intende "Insufficiente" e con 10 "Ottimo"



8 è il voto medio espresso dagli utenti alla domanda N. 17

Voto	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N.f.
% voto degli utenti	0,00%	0,00%	1,89%	0,63%	3,14%	5,03%	15,72%	23,90%	17,61%	25,79%	6,29%

18 Come valuta la **professionalità del personale di assistenza** al nucleo?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Voto

Esprimi un voto da 1 a 10, dove con 1 si intende "Insufficiente" e con 10 "Ottimo"



8 è il voto medio espresso dagli utenti alla domanda N. 18

Voto	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N.f.
% voto degli utenti	0,63%	0,63%	1,26%	1,26%	2,52%	6,29%	17,61%	22,64%	16,98%	21,38%	8,81%

19 Come valuta il **servizio di Fisioterapia e riabilitazione**? (rispondere solo se l'ospite usufruisce del servizio-hanno risposto 56 utenti)

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Voto

Esprimi un voto da 1 a 10, dove con 1 si intende "Insufficiente" e con 10 "Ottimo"



8 è il voto medio espresso dagli utenti alla domanda N. 19

Voto	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N.f.
% voto degli utenti	0,63%	0,00%	0,63%	0,00%	0,00%	3,77%	4,40%	9,43%	4,40%	11,95%	64,78%

20 Come valuta il **servizio di sostegno psicologico**? (rispondere solo se l'ospite usufruisce del servizio-hanno risposto 29 utenti)

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Voto

Esprimi un voto da 1 a 10, dove con 1 si intende "Insufficiente" e con 10 "Ottimo"



8 è il voto medio espresso dagli utenti alla domanda N. 20

Voto	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N.f.
% voto degli utenti	0,63%	0,00%	0,00%	0,63%	1,26%	3,77%	0,63%	2,52%	3,77%	5,03%	81,76%

21 Come valuta il **servizio di Assistenza religiosa**? (rispondere solo se l'ospite usufruisce del servizio-hanno risposto 56 utenti)

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Voto

Esprimi un voto da 1 a 10, dove con 1 si intende "Insufficiente" e con 10 "Ottimo"



9 è il voto medio espresso dagli utenti alla domanda N. 21

Voto	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N.f.
% voto degli utenti	0,00%	0,00%	0,63%	0,00%	0,00%	1,89%	3,14%	8,81%	4,40%	16,35%	64,78%

22 Come valuta il **servizio Amministrativo** (precisione, chiarezza, puntualità.)?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Voto

Esprimi un voto da 1 a 10, dove con 1 si intende "Insufficiente" e con 10 "Ottimo"



9 è il voto medio espresso dagli utenti alla domanda N. 22

Voto	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N.f.
% voto degli utenti	0,00%	0,00%	0,00%	0,63%	1,26%	5,66%	8,18%	25,16%	21,38%	25,79%	11,95%

23 Come valuta **complessivamente il servizio** offerto da Casa Serena?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Voto

Esprimi un voto da 1 a 10, dove con 1 si intende "Insufficiente" e con 10 "Ottimo"



8 è il voto medio espresso dagli utenti alla domanda N. 23

Voto	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N.f.
% voto degli utenti	0,00%	0,00%	0,63%	1,89%	0,00%	3,77%	13,84%	25,16%	28,93%	23,27%	2,52%

24 A quale nucleo appartiene il suo familiare?

- Il 6,29% degli utenti ha risposto Il Parco (piano terra – nucleo protetto);
- Il 15,09% degli utenti ha risposto Il Duomo (piano rialzato);
- Il 3,14% degli utenti ha risposto La Piazza (piano rialzato);
- Il 12,58% degli utenti ha risposto Il Castello (I piano);
- Il 8,81% degli utenti ha risposto Il Corso (I piano);
- Il 8,81% degli utenti ha risposto Il Cottonificio (I piano soggiornisti);
- Il 12,58% degli utenti ha risposto Il Municipio (II piano);
- Il 11,32% degli utenti ha risposto Il Fiume (II piano);
- Il 6,92% degli utenti ha risposto Il Campanile (II piano);
- Il 8,81% degli utenti ha risposto Il Ponte (III piano soggiornisti);
- Il 5,66% degli utenti non ha risposto.

25 Da quanto tempo è accolto a Casa Serena il suo familiare?

- Il 13,21% degli utenti ha risposto Meno di 6 mesi;
- Il 27,04% degli utenti ha risposto Da 6 mesi a 2 anni;
- Il 30,82% degli utenti ha risposto Da 2 a 5 anni;
- Il 25,79% degli utenti ha risposto Da più di 5 anni;
- Il 3,14% degli utenti non ha risposto.

Aggiornato con i questionari pervenuti al 25 maggio 2010 ore 13.00