

**QUESTIONARIO SODDISFAZIONE UTENTI SERVIZIO CASA SERENA****Comparazione indagini 2010 e 2014**

Nell'anno 2014 sono stati compilati 83 questionari su 229 pari al 36% degli intervistati.

Nell'anno 2010 sono stati compilati 160 questionari su 265 pari al 60% degli intervistati.

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

Quesito:	VOTO		
	2010	2014	
Come valuta il modo in cui è stato accolto a Casa Serena il suo familiare?	9	8	
Come valuta le informazioni ricevute al momento dell'ingresso a Casa Serena?	8	8	
Come valuta la relazione dei familiari con la portineria?	9	8	
Come valuta il grado di pulizia degli spazi comuni di Casa Serena?	8	8	
Come valuta il grado d'igiene e pulizia delle camere da letto?	8	8	
Come valuta il grado di adeguatezza e confortevolezza della camera da letto?	8	7	
Come valuta la cura degli indumenti del suo familiare?	7	7	
Come valuta il livello di pulizia di lenzuola e asciugamani del suo familiare?	9	8	
Come valuta la qualità dell'igiene personale garantita al suo familiare?	8	8	
Come valuta i servizi di parrucchiere, barbiere, manicure, pedicure?	8	8	
Come valuta la qualità del servizio di ristorazione (orario pasti, qualità e varietà del cibo)?	8	7	
Come valuta il servizio di animazione (attività proposte, attività di gruppo)?	9	8	
Come valuta la disponibilità degli spazi e gli orari per incontrare parenti e amici all'interno della struttura?	9	8	
Come valuta la relazione con i Responsabili di Nucleo?	9	8	
Come valuta la cortesia, gentilezza, disponibilità e la relazione con il personale infermieristico?	8	8	
Come valuta la professionalità del personale infermieristico?	8	8	
Come valuta la cortesia, gentilezza, disponibilità e il rapporto umano del personale di assistenza al nucleo? (attenzione, premura, ascolto, comprensione, sollecitudine)	8	8	
Come valuta la professionalità del personale di assistenza al nucleo?	8	8	
Come valuta il servizio di Fisioterapia e riabilitazione? (rispondere solo se l'ospite usufruisce del servizio)	8	7	
Come valuta il servizio di sostegno psicologico? (rispondere solo se l'ospite usufruisce del servizio)	8	7	
Come valuta il servizio di Assistenza religiosa? (rispondere solo se l'ospite usufruisce del servizio)	9	8	
Come valuta il servizio Amministrativo (precisione, chiarezza, puntualità.)?	9	8	
Come valuta complessivamente il servizio offerto da Casa Serena?	8	8	

RISULTATI QUESTIONARIO SODDISFAZIONE UTENTI CASA SERENA 2014

Quesito:	Come valuta il modo in cui è stato accolto a Casa Serena il suo familiare?										Voto	8		
Griglia valutazione	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/R			
n°Voti espressi	1	0	1	0	3	2	16	27	15	18		0		
% voti espressi	2,41%				6,02%		91,57%						0,00%	

Quesito:	Come valuta le informazioni ricevute al momento dell'ingresso a Casa Serena?										Voto	8		
Griglia valutazione	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/R			
n°Voti espressi	1	0	1	1	5	4	13	27	17	14		0		
% voti espressi	3,61%				10,84%		85,54%						0,00%	

Quesito:	Come valuta la relazione dei familiari con la portineria?										Voto	8		
Griglia valutazione	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/R			
n°Voti espressi	3	0	0	0	2	6	13	21	14	24		0		
% voti espressi	3,61%				9,64%		86,75%						0,00%	

Quesito:	Come valuta il grado di pulizia degli spazi comuni di Casa Serena?										Voto	8		
Griglia valutazione	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/R			
n°Voti espressi	0	0	0	0	3	5	18	22	17	17		1		
% voti espressi	0,00%				9,64%		89,16%						1,20%	

Quesito:	Come valuta il grado d'igiene e pulizia delle camere da letto?										Voto	8		
Griglia valutazione	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/R			
n°Voti espressi	0	0	1	2	2	4	15	25	15	16		3		
% voti espressi	3,61%				7,23%		85,54%						3,61%	

Quesito:	Come valuta il grado di adeguatezza e confortevolezza della camera da letto?										Voto	7		
Griglia valutazione	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/R			
n°Voti espressi	0	0	0	1	5	16	19	22	7	10		3		
% voti espressi	1,20%				25,30%		69,88%						3,61%	

Quesito:	Come valuta la cura degli indumenti del suo familiare?										Voto	7		
Griglia valutazione	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/R			
n°Voti espressi	1	2	1	0	10	8	13	25	9	10		4		
% voti espressi	4,82%				21,69%		68,67%						4,82%	

Quesito:	Come valuta il livello di pulizia di lenzuola e asciugamani del suo familiare?										Voto	8		
Griglia valutazione	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/R			
n°Voti espressi	0	0	0	1	1	5	14	25	16	18		3		
% voti espressi	1,20%				7,23%		87,95%						3,61%	

Quesito:	Come valuta la qualità dell'igiene personale garantita al suo familiare?										Voto	8		
Griglia valutazione	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/R			
n°Voti espressi	0	1	1	2	2	7	10	26	18	15		1		
% voti espressi	4,82%				10,84%		83,13%						1,20%	

Quesito:	Come valuta i servizi di parrucchiere, barbiere, manicure, pedicure?										Voto	8		
Griglia valutazione	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/R			
n°Voti espressi	1	0	1	3	2	4	13	27	17	13		2		
% voti espressi	6,02%				7,23%		84,34%						2,41%	

RISULTATI QUESTIONARIO SODDISFAZIONE UTENTI CASA SERENA 2014

Quesito:	Come valuta la qualità del servizio di ristorazione (orario pasti, qualità e varietà del cibo)?										7	
Griglia valutazione	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/R	
n°Voti espressi	3	1	2	0	3	18	19	15	7	11	4	
% voti espressi	7,23%			25,30%			62,65%				4,82%	

Quesito:	Come valuta il servizio di animazione (attività proposte, attività di gruppo)?										8	
Griglia valutazione	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/R	
n°Voti espressi	0	0	0	1	3	4	3	28	17	20	7	
% voti espressi	1,20%			8,43%			81,93%				8,43%	

Quesito:	Come valuta la disponibilità degli spazi e gli orari per incontrare parenti e amici all'interno della struttura?										8	
Griglia valutazione	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/R	
n°Voti espressi	0	0	1	1	4	3	14	22	19	17	2	
% voti espressi	2,41%			8,43%			86,75%				2,41%	

Quesito:	Come valuta la relazione con i Responsabili di Nucleo?										8	
Griglia valutazione	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/R	
n°Voti espressi	1	0	1	1	3	8	14	18	17	19	1	
% voti espressi	3,61%			13,25%			81,93%				1,20%	

Quesito:	Come valuta la cortesia, gentilezza, disponibilità e la relazione con il personale infermieristico?										8	
Griglia valutazione	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/R	
n°Voti espressi	1	1	0	0	2	4	19	21	14	21	0	
% voti espressi	2,41%			7,23%			90,36%				0,00%	

Quesito:	Come valuta la professionalità del personale infermieristico?										8	
Griglia valutazione	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/R	
n°Voti espressi	0	1	1	2	2	2	13	31	13	15	3	
% voti espressi	4,82%			4,82%			86,75%				3,61%	

Quesito:	Come valuta la cortesia, gentilezza, disponibilità e il rapporto umano del personale di assistenza al nucleo? (attenzione, premura, ascolto, comprensione, sollecitudine)										8	
Griglia valutazione	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/R	
n°Voti espressi	2	0	0	0	5	7	16	23	13	15	2	
% voti espressi	2,41%			14,46%			80,72%				2,41%	

Quesito:	Come valuta la professionalità del personale di assistenza al nucleo?										8	
Griglia valutazione	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/R	
n°Voti espressi	2	0	0	1	3	9	14	24	13	14	3	
% voti espressi	3,61%			14,46%			78,31%				3,61%	

Quesito:	Come valuta il servizio di Fisioterapia e riabilitazione? (rispondere solo se l'ospite usufruisce del servizio)										7	
Griglia valutazione	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/R	
n°Voti espressi	2	1	0	1	0	2	2	6	7	2	60	
% voti espressi	4,82%			2,41%			20,48%				72,29%	

Quesito:	Come valuta il servizio di sostegno psicologico? (rispondere solo se l'ospite usufruisce del servizio)										7	
Griglia valutazione	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/R	
n°Voti espressi	2	0	0	1	2	0	4	6	1	3	64	
% voti espressi	3,61%			2,41%			16,87%				77,11%	

Quesito:	Come valuta il servizio di Assistenza religiosa? (rispondere solo se l'ospite usufruisce del servizio)											8
Griglia valutazione	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/R	
n°Voti espressi	1	0	1	1	1	1	4	7	2	6	59	
% voti espressi	3,61%			2,41%			22,89%				71,08%	



Quesito:	Come valuta il servizio Amministrativo (precisione, chiarezza, puntualità.)?											8
Griglia valutazione	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/R	
n°Voti espressi	0	0	0	2	3	5	11	22	14	20	6	
% voti espressi	2,41%			9,64%			80,72%				7,23%	



Quesito:	Come valuta complessivamente il servizio offerto da Casa Serena?											8
Griglia valutazione	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/R	
n°Voti espressi	0	0	1	2	2	4	15	25	17	14	3	
% voti espressi	3,61%			7,23%			85,54%				3,61%	

