

## QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE OPERATORI (CASE FAMIGLIA – ANNO 2018)

### RAPPRESENTATIVITA'

	ANNO 2010	ANNO 2016	ANNO 2017	ANNO 2018
<i>OPERATORI PARTECIPANTI</i>	35	25	29/35	33/39
<i>RAPPRESENTATIVITA'</i>		71,4%	82,9%	82,5%

### 1. Ritieni che le informazioni sui Suoi assistiti siano sufficienti per il lavoro che svolge?

ANNO	SI %	NO %	ABBASTANZA %	NON RISPONDE %
2010	22,9	25,7	51,4	0
2016	36	4	56	4
2017	17,2	10,4	72,4	0
2018	21,2	0	75,5	3

### 2. Le capita di apprendere “per caso” o in ritardo notizie comunque utili sui Suoi assistiti?

ANNO	SI %	NO %	ABBASTANZA %	NON RISPONDE %
2010	62,9	17,1	20	0
2016	36	40	24	0
2017	44,8	20,7	34,5	0
2018	57,6	27,3	12,1	3

3. Oppure, notizie di tipo organizzativo/amministrativo?

ANNO	SI %	NO %	ABBASTANZA %	NON RISPONDE %
2010	40	28,6	31,4	0
2016	32	36	32	0
2017	55,2	24,1	20,7	0
2018	36,4	36,4	21,2	6,1

4. Quando è con amici o conoscenti, si trova a parlare volentieri del Suo posto di lavoro?

ANNO	SI %	NO %	ABBASTANZA %	NON RISPONDE %
2010	42,9	20	37,1	0
2016	52	8	40	0
2017	44,8	6,9	48,3	0
2018	48,5	18,2	27,3	6,1

5. Nell'ambito dell'équipe di riferimento, il Suo punto di vista è sufficientemente ascoltato?

ANNO	SI %	NO %	ABBASTANZA %	NON RISPONDE %
2010	28,6	14,3	57,1	0
2016	36	0	60	4
2017	41,4	0	55,2	3,5
2018	51,5	0	45,5	3

6. Ritene che il Suo impegno quotidiano sia apprezzato?

ANNO	SI %	NO %	ABBASTANZA %	NON RISPONDE %
2010	25,7	22,9	48,6	2,9
2016	12	4	84	0
2017	31	3,5	65,5	0
2018	18,2	3	72,7	6,1

7. Pensa che nel corso del tempo gli assistiti in carico abbiano tratto giovamento anche grazie alle Sue attività?

ANNO	SI %	NO %	ABBASTANZA %	NON RISPONDE %
2010	68,6	0	31,4	0
2016	52	4	44	0
2017	62,1	0	31	6,9
2018	72,7	0	21,2	6,1

8. Accade che tali attività siano disturbate da visite non programmate dei familiari?

ANNO	SI %	NO %	ABBASTANZA %	NON RISPONDE %
2010	28,6	57,1	14,3	0
2016	24	64	12	0
2017	27,6	58,6	13,8	0
2018	18,2	42,4	36,4	3

9. Accade che tali attività siano alterate dall'assenza di colleghi?

ANNO	SI %	NO %	ABBASTANZA %	NON RISPONDE %
2010	20	60	20	0
2016	28	48	20	4
2017	34,5	21,1	37,9	3,5
2018	33,3	33,3	27,3	6,1

10. Considera adeguati i mezzi operativi di cui dispone (ausili e materiale vario, automezzi, eccetera)?

ANNO	SI %	NO %	ABBASTANZA %	NON RISPONDE %
2010	28,6	8,6	60	2,9
2016	40	12	48	0
2017	31	13,8	55,2	0
2018	18,2	33,3	45,5	3

11. Riesce a gestire con tempestività l'approvvigionamento di base (alimentari, detersivi, casalinghi, eccetera)?

ANNO	SI %	NO %	ABBASTANZA %	NON RISPONDE %
2010	48,6	8,6	40	2,9
2016	68	8	24	0
2017	72,4	3,5	21,1	0
2018	48,5	0	45,46	6,06

12. Reputa il trattamento dei Suoi dati personali rispettoso della normativa sulla "privacy"?

ANNO	SI %	NO %	ABBASTANZA %	NON RISPONDE %
2010	80	5,7	14,3	0
2016	72	0	28	0
2017	89,7	0	10,3	0
2018	87,9	0	9,1	3

13. E il trattamento dei dati personali dei Suoi assistiti?

ANNO	SI %	NO %	ABBASTANZA %	NON RISPONDE %
2010	77,1	2,9	14,3	5,7
2016	72	0	24	4
2017	82,8	3,5	13,8	0
2018	84,9	0	12,1	3

14. Ritiene che sicurezza e prevenzione del proprio luogo di lavoro siano garantite?

ANNO	SI %	NO %	ABBASTANZA %	NON RISPONDE %
2010	40	14,3	40	5,7
2016	56	4	40	0
2017	37,9	6,9	55,2	0
2018	27,3	6,1	60,6	6,1

15. Giudica adeguato il comfort degli ambienti presso cui opera?

ANNO	SI %	NO %	ABBASTANZA %	NON RISPONDE %
2010	48,6	14,3	37,1	0
2016	64	8	28	0
2017	41,4	10,3	48,3	0
2018	30,3	6,1	57,6	6,1

16. E la loro igiene?

ANNO	SI %	NO %	ABBASTANZA %	NON RISPONDE %
2010	74,3	0	25,7	0
2016	76	0	24	0
2017	69	0	24,1	6,9
2018	75,8	0	21,2	3

17. Ritiene che il menu sia sufficientemente vario?

ANNO	SI %	NO %	ABBASTANZA %	NON RISPONDE %
2010	51,4	11,4	37,1	0
2016	64	8	28	0
2017	62,1	10,3	27,6	0
2018	48,5	6,1	42,4	3

18. E che sia sufficientemente rispettoso della dieta, ove prevista?

ANNO	SI %	NO %	ABBASTANZA %	NON RISPONDE %
2010	45,7	14,3	37,1	2,9
2016	64	8	28	0
2017	62,1	10,3	27,6	0
2018	57,9	3	36,4	3

19. Il servizio trasporto è puntuale?

ANNO	SI %	NO %	ABBASTANZA %	NON RISPONDE %
2010	54,3	0	45,7	0
2016	52	0	48	0
2017	89	0	27,6	3,5
2018	60,6	0	36,6	3

20. L'assistente del pullmino è gentile e scrupoloso/a?

ANNO	SI %	NO %	ABBASTANZA %	NON RISPONDE %
2010	54,3	0	45,7	0
2016	80	0	20	0
2017	58,6	3,5	37,9	0
2018	84,9	0	12	3

21. Pensa che la qualità del Suo posto di lavoro sia soddisfacente nel complesso?

ANNO	SI %	NO %	ABBASTANZA %	NON RISPONDE %
2010	54,3	0	45,7	0
2016	64	4	28	4
2017	48,3	6,9	44,8	0
2018	60,6	0	33,3	3

Che voto generale darebbe al Suo posto di lavoro da 0 a 10?

ANNO	1	2	3	4	5	6	6,5	7	7,5	8	9	10	NON RISPO
2010				2	1	8		8		8	6		2
2016					1	3		4		13	3	1	0
2017					1	3		13		7	4	1	0
2018						1		18		6	4	1	3

Che voto generale darebbe al Suo posto di lavoro da 0 a 10? (in percentuale)

ANNO	1	2	3	4	5	6	6,5	7	7,5	8	9	10	N.R.
2010				5,7	2,9	22,9		22,9		22,9	17,1		/
2016					4	12		16		52	12	4	/
2017					3,5	10,3		44,8		24,1	13,8	3,5	/
2018						3		54,6		18,2	12,1	3	9,1

MEDIA VOTO GENERALE OPERATORI CASE FAMIGLIA - ANNO 2010: 7,1

MEDIA VOTO GENERALE OPERATORI CASE FAMIGLIA - ANNO 2016: 7,7

MEDIA VOTO GENERALE OPERATORI CASE FAMIGLIA - ANNO 2017: 7,5

MEDIA VOTO GENERALE OPERATORI CASE FAMIGLIA - ANNO 2018: 7,6

## OPERATORI Case Famiglia - Consigli e Suggestimenti ANNO 2018

### **ASPETTI DA MIGLIORARE:**

- ✓ Mezzi di trasporto non sufficienti per il numero degli utenti (pochi operatori guidano i pulmini).
- ✓ Mezzi di trasporto, scomodi ed insufficienti (auto) – Avere un armadietto personale.
- ✓ Conoscenza dei turni (almeno) a 6 mesi – introduzione della supervisione (o momenti di incontro/ascolto con personale altro dai propri referenti interni).
- ✓ Comunicazioni – Barriere architettoniche.
- ✓ Maggiore abbattimento delle barriere architettoniche interne ed esterne considerato il peggioramento di alcuni utenti.
- ✓ Tempestività interventi di manutenzione – Eliminare barriere architettoniche (gradini esterni – maniglioni bagno H).

### **ASPETTI POSITIVI:**

- ✓ Puntualità nei pagamenti.

## QUESTIONARI DI SODDISFAZIONE CASE FAMIGLIA ANNO 2018 (FAMIGLIE)

### RAPPRESENTATIVITA' FAMILIARI

	ANNO 2016	ANNO 2017	ANNO 2018
<b>FAMILIARI PARTECIPANTI</b>	<b>20 familiari/27</b> (N.B.: Il Questionario è stato proposto ai soli genitori/familiari, non anche ai tutori)	<b>24 familiari/26</b> (N.B.: Il Questionario è stato proposto ai soli genitori/familiari, non anche ai tutori)	<b>11 familiari/</b> (N.B.: Il Questionario è stato proposto ai soli genitori/familiari, non anche ai tutori)
<b>UTENTI/OSPITI (N. TOTALE AL 31.12.2016)</b>	<b>34</b>	<b>33</b>	
<b>RAPPRESENTATIVITA' FAMILIARI</b>	<b>74,1%</b> (N.B.: Il Questionario è stato proposto ai soli genitori/familiari, non anche ai tutori)	<b>92,3%</b> (N.B.: Il Questionario è stato proposto ai soli genitori/familiari, non anche ai tutori)	<b>42.31%?</b> (N.B.: Il Questionario è stato proposto ai soli genitori/familiari, non anche ai tutori)
<b>RAPPRESENTATIVITA' CASALE FALSETTI/INTERNO A</b>	<b>2 familiari/5</b>	<b>5 familiari/5</b>	<b>3/6</b>
<b>RAPPRESENTATIVITA' CASALE FALSETTI/INTERNO B</b>	<b>4 familiari/5</b>	<b>4 familiari/4</b>	<b>2/7</b>
<b>RAPPRESENTATIVITA' CASALE FALSETTI/INTERNO C</b>	<b>6 familiari/7</b>	<b>6 familiari/6</b>	<b>2/7</b>
<b>RAPPRESENTATIVITA' VIA FELICE POGGI</b>	<b>7 familiari/8</b>	<b>6 familiari/8</b>	<b>2/8</b>
<b>RAPPRESENTATIVITA' VIA DUCCIO GALIMBERTI</b>	<b>1 familiare/2</b>	<b>3 familiari/3</b>	<b>2/7</b>

### 1. Conosce i nomi degli operatori che hanno in carico il Suo congiunto in casa famiglia?

ANNO	SI %	NO %	ABBASTANZA %	NON RISPONDE %
<b>2016</b>	<b>100% (20)</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>2017</b>	<b>100% (24)</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>2018</b>	<b>90.9% (10)</b>	<b>0</b>	<b>9.1 (1)</b>	<b>0</b>

2. Ci saprebbe dire che tipo di mansione svolgono?

ANNO	SI %	NO %	ABBASTANZA %	NON RISPONDE %
2016	80% (16)	10% (2)	10% (2)	0
2017	91,7% (22)	4,2% (1)	4,2% (1)	0
2018	90.9% 10	0	9.1 (1)	0

3. Riceve con facilità dalla casa famiglia le informazioni di cui ha bisogno?

ANNO	SI %	NO %	ABBASTANZA %	NON RISPONDE %
2016	80% (16)	5% (1)	15% (3)	0
2017	87,5% (21)	0	12,5% (3)	0
2018	90.9% (10)	0	9.1%	0

4. Le viene comunicato tempestivamente se il Suo congiunto ha avuto un malore?

ANNO	SI %	NO %	ABBASTANZA %	NON RISPONDE %
2016	90% (18)	0	10% (2)	0
2017	83,3% (20)	0	16,7% (4)	0
2018	90.9% (10)	0	9.1% (1)	0

5. Le sono stati spiegati gli obiettivi e le attività previste nel progetto del Suo congiunto?

ANNO	SI %	NO %	ABBASTANZA %	NON RISPONDE %
2016	80% (16)	5% (1)	15% (3)	0
2017	66,7% (16)	8,3% (2)	20,8% (5)	4,2% (1)
2018	81.8% (9)	9.1% (1)	0	9.1% (1)

6. Nella definizione di tali obiettivi e attività, il Suo parere è stato tenuto in considerazione?

ANNO	SI %	NO %	ABBASTANZA %	NON RISPONDE %
2016	65% (13)	5% (1)	35% (6)	0
2017	66,7% (16)	4,2% (1)	16,7% (4)	12,5% (3)
2018	63.6% (7)	0	18.2% (2)	18.2% (2)

7. Secondo Lei, vengono periodicamente verificati i risultati delle attività erogate?

ANNO	SI %	NO %	ABBASTANZA %	NON RISPONDE %
2016	80% (16)	5% (1)	15% (3)	0
2017	66,7% (16)	0	20,8% (5)	12,5% (3)
2018	72.7% (8)	0	9.1% (1)	18.2% (2)

8. E' richiesto il Suo punto di vista quando il progetto subisce modifiche?

ANNO	SI %	NO %	ABBASTANZA %	NON RISPONDE %
2016	50% (10)	25% (5)	25% (5)	0
2017	45,8% (11)	25% (6)	20,8% (5)	8,3% (2)
2018	63% (7)	18.2% (2)	9.1% (1)	9.1% (1)

9. Ritiene che il menu sia rispettoso della dieta ove prevista?

ANNO	SI %	NO %	ABBASTANZA %	NON RISPONDE %
2016	75% (15)	5% (1)	15% (3)	5% (1)
2017	87,5% (21)	0	12,5% (3)	0
2018	63.6% (7)	0	36.4% (4)	0

10. Gli operatori della casa famiglia trattano con gentilezza e attenzione il Suo congiunto?

ANNO	SI %	NO %	ABBASTANZA %	NON RISPONDE %
2016	100% (20)	0	0	0
2017	91,7% (22)	0	8,3% (2)	0
2018	100% (11)	0	0	0

11. Giudica sufficiente il numero di tali operatori?

ANNO	SI %	NO %	ABBASTANZA %	NON RISPONDE %
2016	55% (11)	5% (1)	40% (8)	0
2017	41,7% (10)	4,2% (1)	50% (12)	4,2% (1)
2018	45.5% (5)	27.3% (3)	27.3% (3)	0

12. Reputa il trattamento dei dati personali conforme alla normativa sulla "privacy"?

ANNO	SI %	NO %	ABBASTANZA %	NON RISPONDE %
2016	100% (20)	0	0	0

<i>2017</i>	<b>83,3% (20)</b>	<b>0</b>	<b>12,5% (3)</b>	<b>4,2% (1)</b>
<i>2018</i>	<b>100%</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

**13. Le sembrano garantite la sicurezza e la prevenzione nella casa famiglia?**

ANNO	SI %	NO %	ABBASTANZA %	NON RISPONDE %
<i>2016</i>	<b>90% (18)</b>	<b>0</b>	<b>10% (2)</b>	<b>0</b>
<i>2017</i>	<b>70,8% (17)</b>	<b>0</b>	<b>29,2% (7)</b>	<b>0</b>
<i>2018</i>	<b>72.7 (8)</b>	<b>0</b>	<b>27.3% (3)</b>	<b>0</b>

**14. Giudica adeguato il comfort degli ambienti, camere e bagni?**

ANNO	SI %	NO %	ABBASTANZA %	NON RISPONDE %
<i>2016</i>	<b>85% (17)</b>	<b>0</b>	<b>15% (3)</b>	<b>0</b>
<i>2017</i>	<b>79,2% (19)</b>	<b>0</b>	<b>20,8% (5)</b>	<b>0</b>
<i>2018</i>	<b>72.7% (8)</b>	<b>9.1% (1)</b>	<b>18.2% (2)</b>	<b>0</b>

**15. E la loro igiene?**

ANNO	SI %	NO %	ABBASTANZA %	NON RISPONDE %
<i>2016</i>	<b>100% (20)</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<i>2017</i>	<b>100% (24)</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<i>2018</i>	<b>100% (11)</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

**16. In caso debba reclamare sul servizio ricevuto, sa come fare?**

ANNO	SI %	NO %	ABBASTANZA %	NON RISPONDE %
<i>2016</i>	<b>85% (17)</b>	<b>10% (2)</b>	<b>5% (1)</b>	<b>0</b>
<i>2017</i>	<b>91,7% (22)</b>	<b>0</b>	<b>8,3% (2)</b>	<b>0</b>
<i>2018</i>	<b>90.9% (10)</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>9.1% (1)</b>

**17. Ritieni che il Suo eventuale reclamo sarà opportunamente preso in considerazione?**

ANNO	SI %	NO %	ABBASTANZA %	NON RISPONDE %
<i>2016</i>	<b>90% (18)</b>	<b>5% (1)</b>	<b>5% (1)</b>	<b>0</b>
<i>2017</i>	<b>70,8% (17)</b>	<b>4,2% (1)</b>	<b>25% (6)</b>	<b>0</b>
<i>2018</i>	<b>63.6% (7)</b>	<b>0</b>	<b>27.3% (3)</b>	<b>9.1% (1)</b>

18. Pensa che la qualità del servizio nella casa famiglia sia soddisfacente nel complesso?

ANNO	SI %	NO %	ABBASTANZA %	NON RISPONDE %
2016	95% (19)	0	5% (1)	0
2017	95,8% (23)	0	4,2% (1)	0
2018	81.8% (9)	0	9.1% (1)	9.1% (1)

Che voto generale darebbe al servizio erogato da 0 a 10?

ANNO	3	4	5	6	7	8	9	10	N.R.
2016					3	4	8	5	
2017					3	3	9	8	1
2018					1	1	4	5	0

**MEDIA VOTO ESPRESSO ANNO 2016**

CASALE FALSETTI INTERNO A	8.5
CASALE FALSETTI INTERNO B	8.3
CASALE FALSETTI INTERNO C	9.5
VIA FELICE POGGI	8.7
VIA DUCCIO GALIMBERTI	7
<b>MEDIA GENERALE</b>	<b>8.7</b>

**MEDIA VOTO ESPRESSO ANNO 2017**

CASALE FALSETTI INTERNO A	9.2
CASALE FALSETTI INTERNO B	8
CASALE FALSETTI INTERNO C	9.3
VIA FELICE POGGI	9.2
VIA DUCCIO GALIMBERTI	8.3
<b>MEDIA GENERALE</b>	<b>8.9</b>

## MEDIA VOTO ESPRESSO ANNO 2018

CASALE FALSETTI INTERNO A	9.7 (3)
CASALE FALSETTI INTERNO B	8.5 (2)
CASALE FALSETTI INTERNO C	9.5 (2)
VIA FELICE POGGI	9.5 (2)
VIA DUCCIO GALIMBERTI	8.5 (2)
<b>MEDIA GENERALE</b>	<b>9.2</b>

## CASE FAMIGLIA - CONSIGLI E SUGGERIMENTI ANNO 2018 (FAMIGLIE)

### ASPETTI DA MIGLIORARE:

– Informazione/coinvolgimento nel progetto e condivisione delle sue modifiche con la famiglia. Elaborazione di menù più adatti. Incremento degli operatori in turno. Possibilità di condurre una vita meno sedentaria. Migliorare manutenzione delle scale di accesso e delle vie di fuga. Migliore illuminazione interna ed esterna. Sostituire divani vetusti, logori e inadatti al mantenimento di una posizione di seduta corretta. Implementazione delle attuali dotazioni per la comunicazione con l'esterno (CITOFONI!!!! E telefono fisso). Dettagliata articolazione delle domande di questo questionario sui singoli argomenti.

– Che sia assicurata sempre la presenza di personale femminile di assistenza sia per il significato che essa riveste sia per l'accudimento dei bisogni personali;

– Chiarire meglio con i parenti i progetti associati agli assistiti, l'impegno dei ruoli (educatore – assistente, ecc.) nelle attività svolte e nelle relazioni con i ragazzi attraverso incontri mensili su tematiche specifiche o generali. Inserire almeno un paio di giorni a settimana un assistente in più per offrire del tempo per svago dei ragazzi ospiti (gelato – mostre cinema – passeggiate) o a supporto dei gruppi con ospiti aggravati dall'andamento dell'età che necessitano di maggiore attenzione e cura. Modulistica da semplificare per snellire il tempo impiegato per la registrazione dei dati per ogni uscita dell'assistito con il proprio familiare, passando ad un unico foglio contenente il calendario dei giorni di uscita/orario da...a.../firma parente

sarebbe auspicabile intervenire per migliorare l'ambiente per una più accogliente vivibilità (pavimento da sistemare, divano più comodo e adatto alle esigenze degli assistiti

– (Non pervenuta l'intervista strutturata) - Con riferimento) al punto 4 del Questionario di soddisfazione: premesso che ritengo doveroso manifestare il mio positivo giudizio sui servizi erogati e sul personale operante presso la Casa famiglia di via Poggi, devo lamentare e sottolineare la mancata informazione concernente il grave infortunio alla gamba destra che a Massimo ha causato un vistoso ematoma con copioso versamento di sangue e successiva applicazione di tutore.

### ASPETTI POSITIVI:

- Grandissima sensibilità, abnegazione, dedizione e attenzione agli ospiti da parte degli operatori, particolare capacità empatica, attenzione alla comunicazione ed al rapporto con la famiglia.

– L'impegno e la disponibilità degli assistenti con tutti i ragazzi, il saper affrontare le criticità prontamente con professionalità - L'approccio positivo e costruttivo verso i familiari dell'assistito al fine di facilitare le relazioni esterne ed interne creando un canale ottimale.