



## CASA dei RAGAZZI IAMA Onlus – RISULTATI Sondaggio di Soddisfazione per i FAMILIARI RSD – Anno 2020

N° ITEM	DESCRIZIONE	MOLTO BUONO		BUONO		SUFFICIENTE		INSUFFICIENTE		NON PERV.	
1	Considero il livello di qualità dei servizi offerti dalla Casa dei Ragazzi IAMA Onlus nel suo complesso	17	57%	13	43%	0	0%	0	0%	0	0%
2	Ritengo il clima e l'atmosfera della Casa dei Ragazzi:	20	67%	9	30%	0	0%	0	0%	1	3%
3	Ritengo lo scambio d'informazioni tra Casa dei Ragazzi e famiglia	14	47%	14	47%	1	3%	0	0%	1	3%
4	Considero il coinvolgimento dei famigliari nel progetto personalizzato dell'ospite:	10	33%	18	60%	2	7%	0	0%	0	0%
5	Valuto il livello qualitativo delle attività educative proposte	16	53%	14	47%	0	0%	0	0%	0	0%
6	Valuto l'accuratezza dell'abbigliamento e l'aspetto del mio familiare/assistito	12	40%	18	60%	0	0%	0	0%	0	0%
7	Valuto il livello qualitativo dell'assistenza										
7a	Medica specialistica	19	63%	11	37%	0	0%	0	0%	0	0%
7b	Infermieristica/sanitaria	18	60%	12	40%	0	0%	0	0%	0	0%
7c	Riabilitativa	13	43%	14	47%	0	0%	0	0%	3	10%
7d	Di base	15	50%	15	50%	0	0%	0	0%	0	0%
8	Valuto il livello dei servizi alberghieri e accessori										
8a	Mensa	11	37%	18	60%	0	0%	0	0%	1	3%
8b	Pulizia Ambienti	16	53%	12	40%	2	7%	0	0%	0	0%
8c	Lavanderia/guardaroba	15	50%	14	47%	1	3%	0	0%	0	0%

## CASA dei RAGAZZI IAMA Onlus – RISULTATI Sondaggio di Soddisfazione per i FAMILIARI RSD – Anno 2020

N° ITEM	DESCRIZIONE	MOLTO BUONO		BUONO		SUFFICIENTE		INSUFFICIENTE		NON PERV.	
9	Valuto il livello di professionalità e attenzione del personale nel prendersi cura dell'ospite	16	53%	13	43%	1	3%	0	0%	0	0%
10	Ritengo che le informazioni contenute nella Carta dei Servizi della Casa dei Ragazzi IAMA Onlus siano espresse in modo	13	43%	15	50%	2	7%	0	0%	0	0%
11	Trovo la gradevolezza e la funzionalità degli ambienti del servizio	11	37%	14	47%	2	7%	0	0%	3	10%
12	Valuto la qualità delle prestazioni degli Uffici Amministrativi (disponibilità e cortesia, tempi di risposta, qualità delle risposte)	15	50%	15	50%	0	0%	0	0%	0	0%
13	Valuto le iniziative promosse durante l'emergenza Covid-19, per favorire la comunicazione tra Ospite e famiglia	14	47%	14	47%	1	3%	0	0%	1	3%
14	Valuto la modalità di gestione dell'emergenza Covid-19 da parte della struttura	19	63%	10	33%	0	0%	0	0%	1	3%

### 13 - SUGGERIMENTI PER IL MIGLIORAMENTO DELLE ATTIVITÀ E DEI SERVIZI

- Non ne ho sono tutti bravi e professionali
- Pienamente soddisfacenti: niente da eccepire
- Nessuno: solo grazie per il vostro impegno

COMPILANO IL QUESTIONARIO in QUALITÀ di:	
Fratello-Sorella:	n° 5
Tutore:	n° 12 (di cui: 1 anche genitore e 4 anche fratello/sorella)
Amministratore di sostegno:	n° 8 (di cui 4 anche fratello/sorella e 1 anche genitore)
Altro:	n° 2
Non indicato	n° 1
Genitore	n° 2

## **CASA dei RAGAZZI IAMA Onlus – RISULTATI Sondaggio di Soddisfazione per i FAMILIARI RSD – Anno 2020**

### **PREMESSA**

La presente Relazione riporta i risultati rilevati attraverso il Questionario “Sondaggio di Soddisfazione per i FAMILIARI RSD – Anno 2020”, somministrato a Genitori, Fratelli e Sorelle, Tutori e Amministratori di sostegno degli Ospiti della Casa dei Ragazzi IAMA Onlus.

Il Questionario è stato distribuito a partire dal 15 dicembre 2020, e si è dato tempo ai familiari fino al 31 dicembre, poi prorogato al 7 gennaio, per procedere alla compilazione e alla consegna.

È stato consegnato ai referenti di tutti i nostri ospiti (familiari e/o amministratori di sostegno e/o tutori), per un totale di 39 questionari, in diverse modalità: consegna a mano, in occasione delle visite in struttura (n° 25); invio via mail (n° 14).

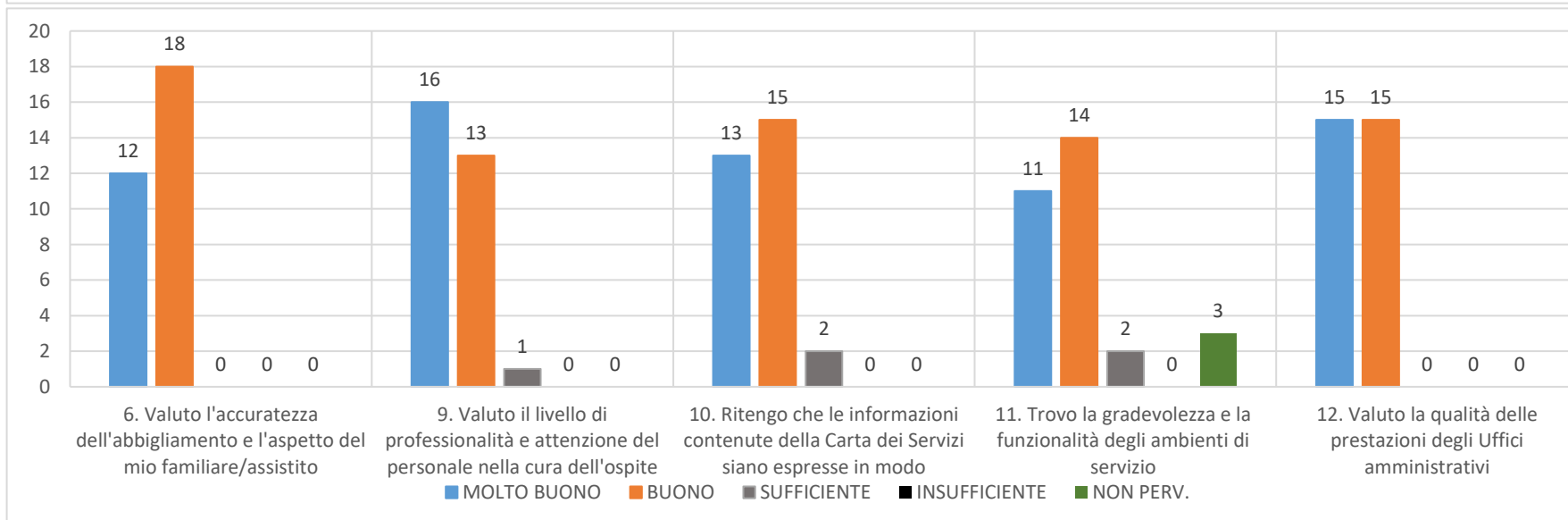
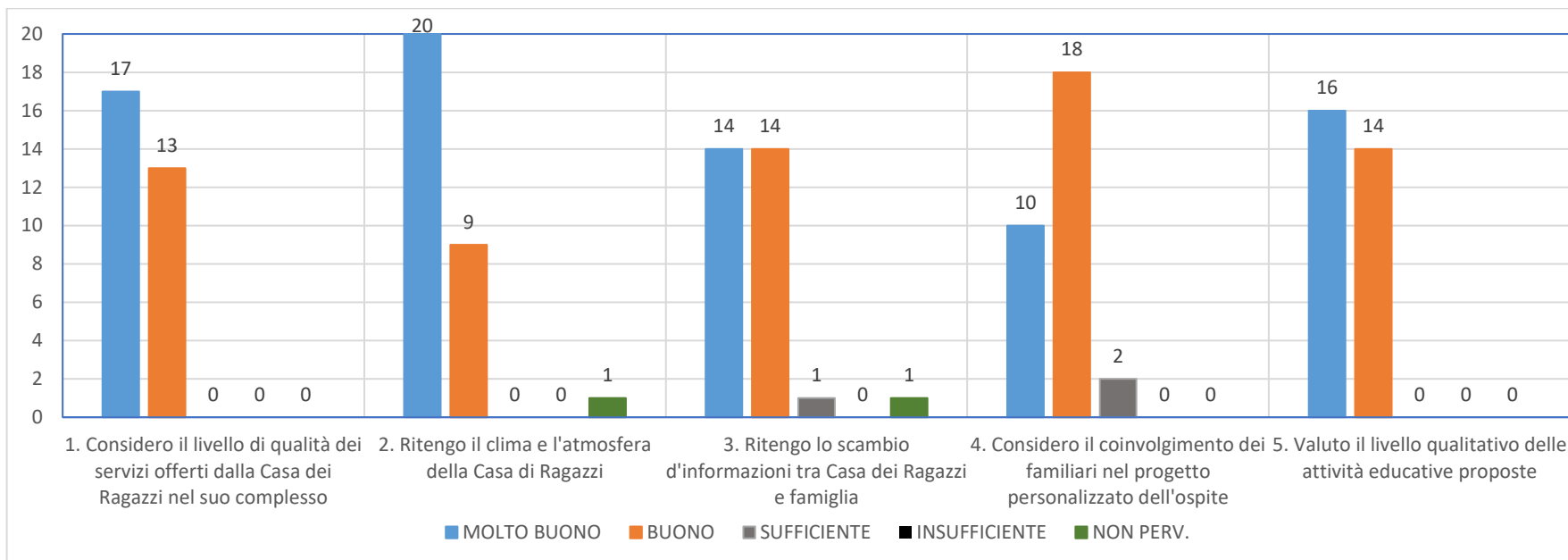
Il Questionario si è occupato di indagare il grado di soddisfazione relativo ai servizi offerti, alle modalità di comunicazione e scambio informazioni e, più in generale, al livello di coinvolgimento delle famiglie, al livello assistenziale ed educativo proposto agli Ospiti, alla cura dedicata agli ospiti e al loro benessere abitativo. È stato riservato uno spazio libero per proposte e suggerimenti, al fine di promuovere la partecipazione attiva. Sono state inserite due domande relative alla gestione dell'emergenza Covid-19

Sono stati restituiti complessivamente n° 30 questionari, pari al 76.92%, un questionario in meno rispetto allo scorso anno.

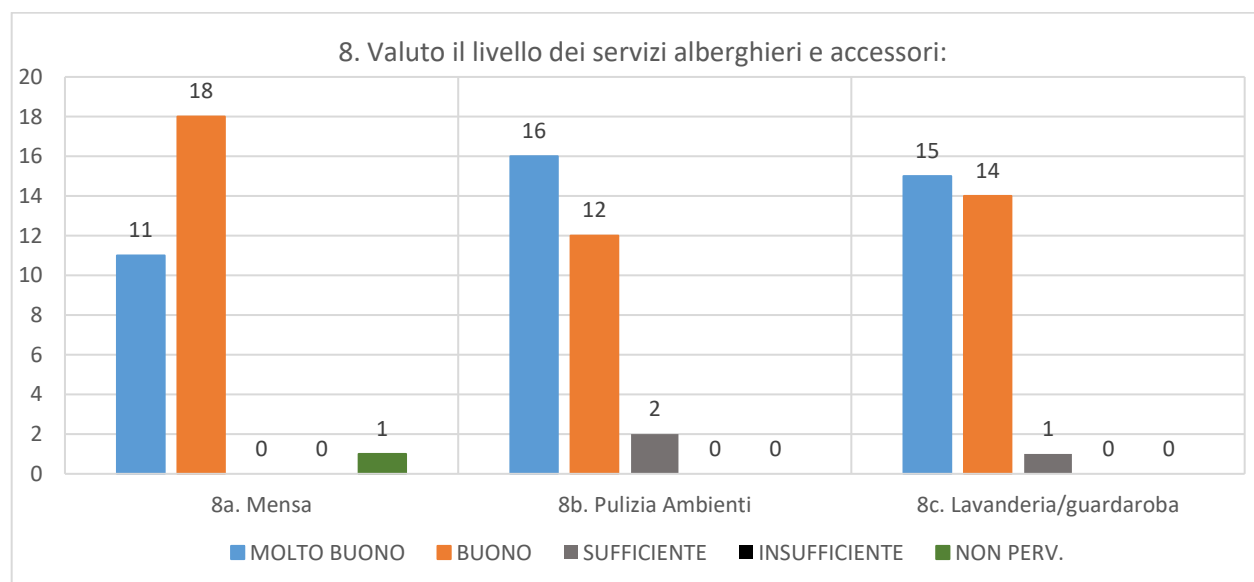
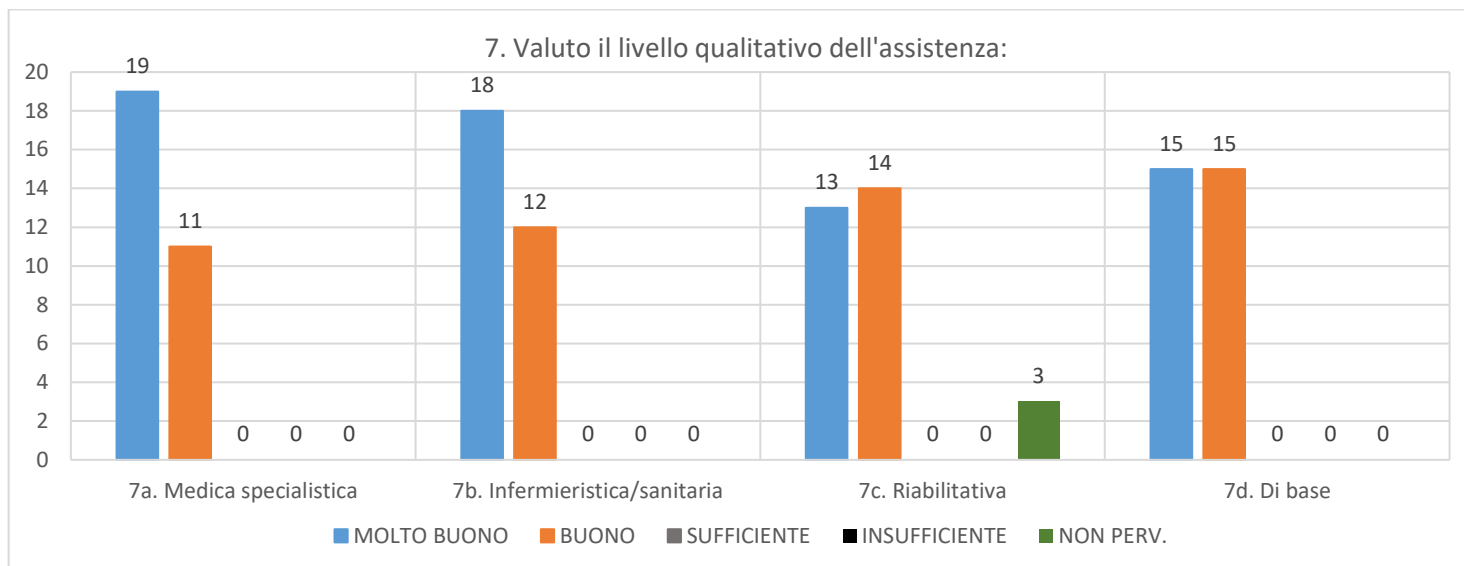
A seguire, i grafici che evidenziano i risultati emersi dal sondaggio rielaborati sia per singole domande, sia riaccorpati per aree di intervento, suddivise in: Qualità dei Servizi, Benessere Residenziale e Informazioni RSD-Famiglia, Gestione Emergenza Covid-10.

Olgiate Molgora, 28/01/2021

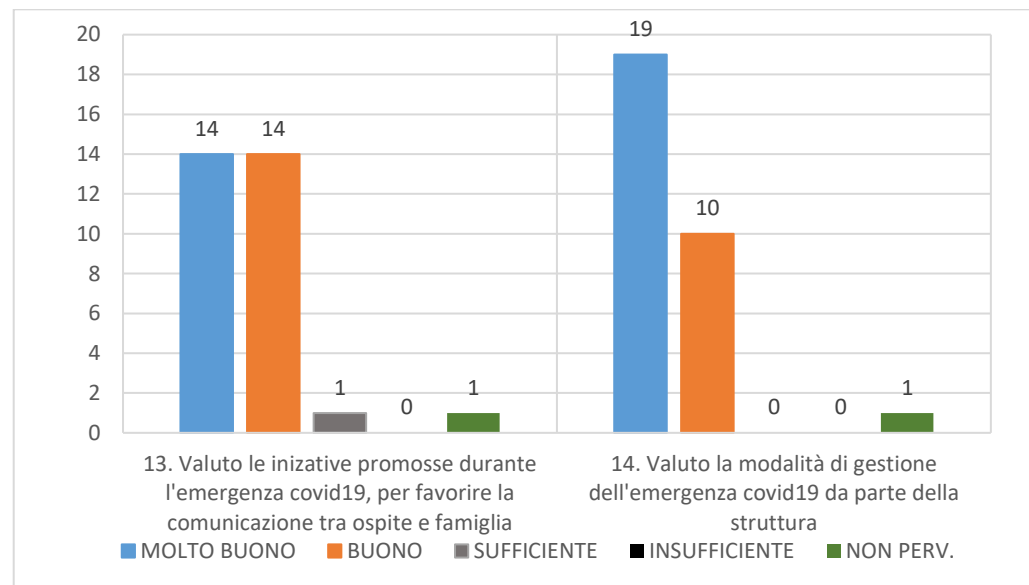
## CASA dei RAGAZZI IAMA Onlus – RISULTATI Sondaggio di Soddisfazione per i FAMILIARI RSD – Anno 2020



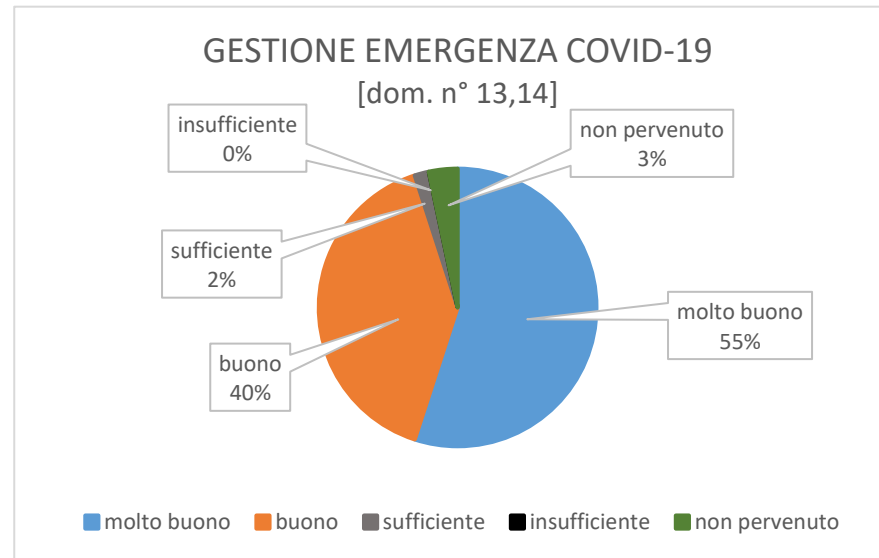
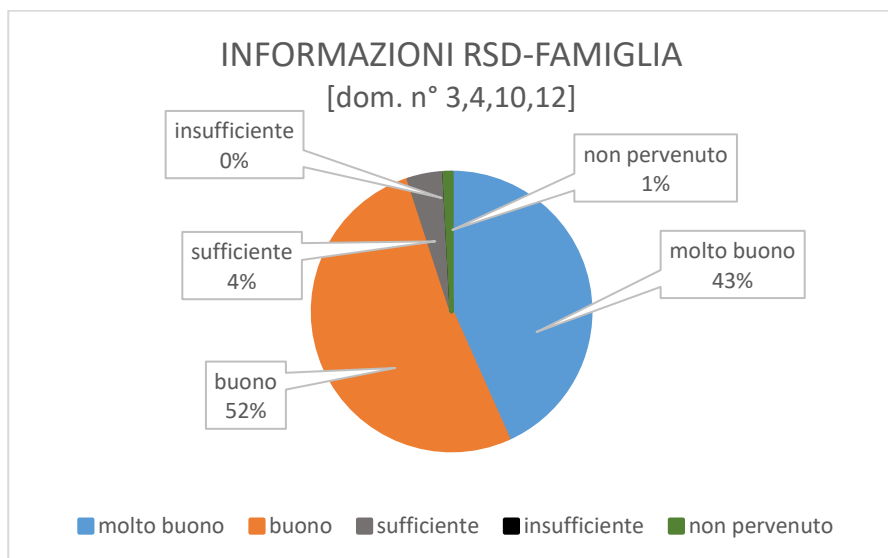
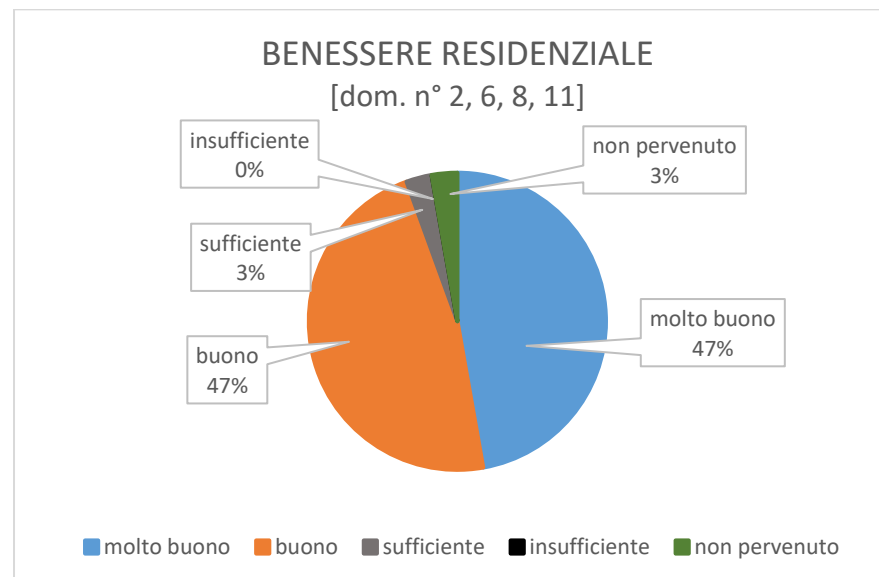
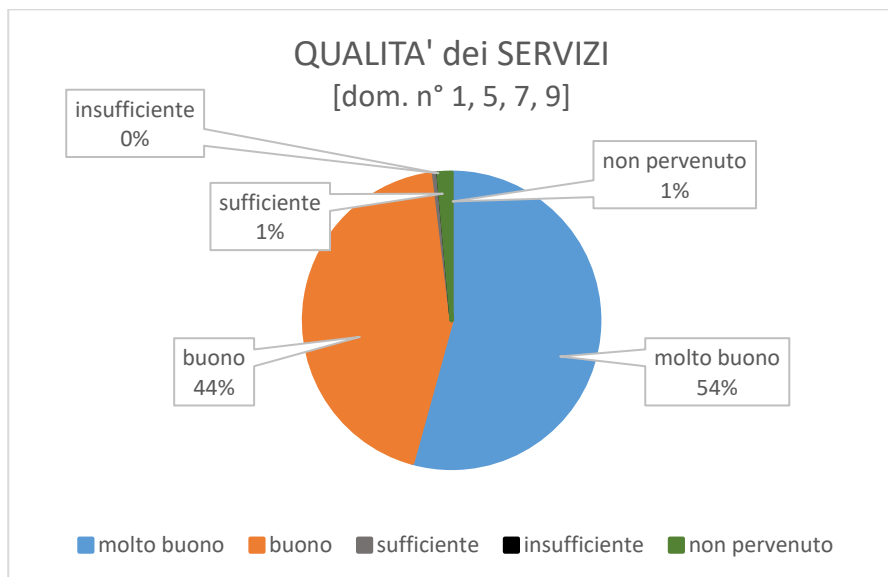
## CASA dei RAGAZZI IAMA Onlus – RISULTATI Sondaggio di Soddisfazione per i FAMILIARI RSD – Anno 2020



## CASA dei RAGAZZI IAMA Onlus – RISULTATI Sondaggio di Soddisfazione per i FAMILIARI RSD – Anno 2020

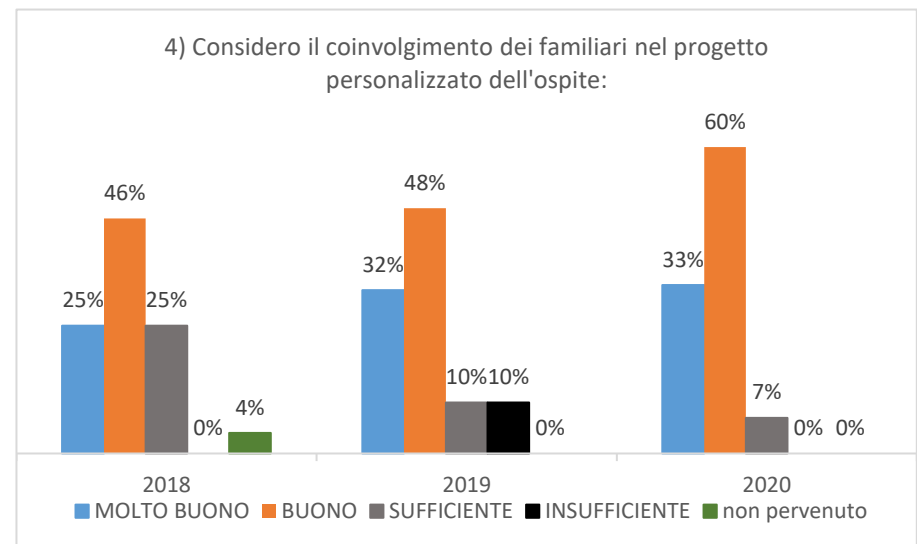
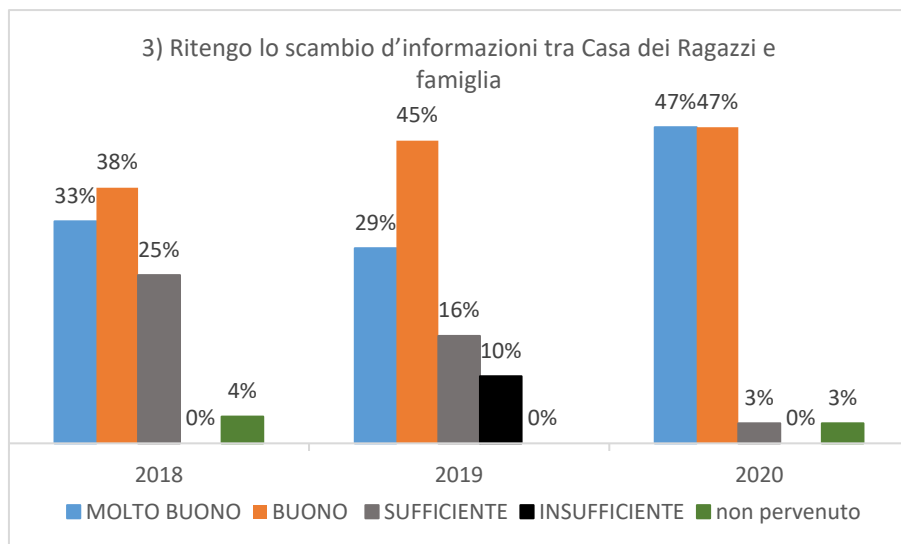
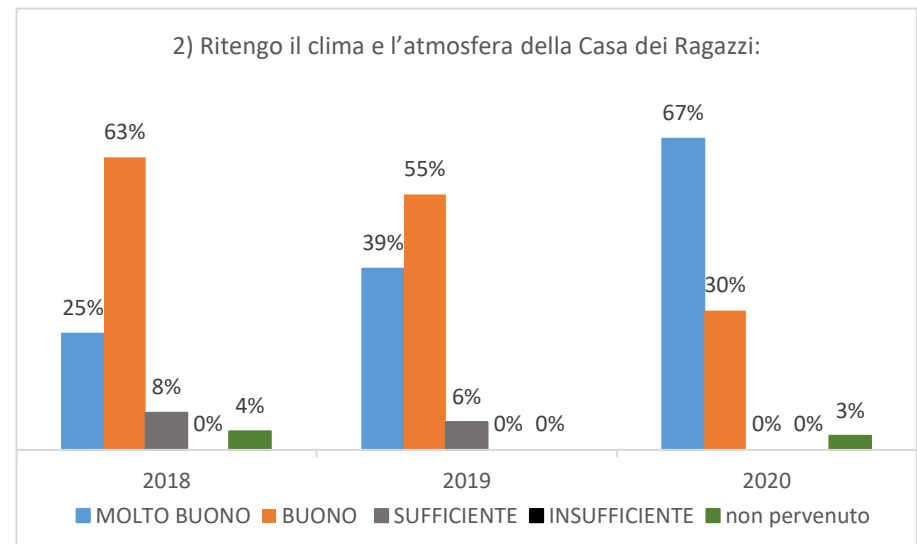
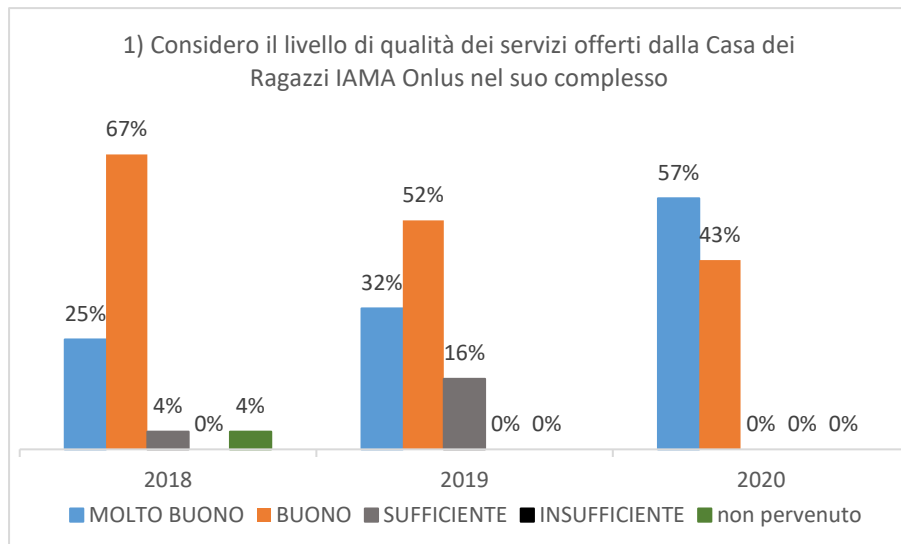


## CASA dei RAGAZZI IAMA Onlus – RISULTATI Sondaggio di Soddisfazione per i FAMILIARI RSD – Anno 2020



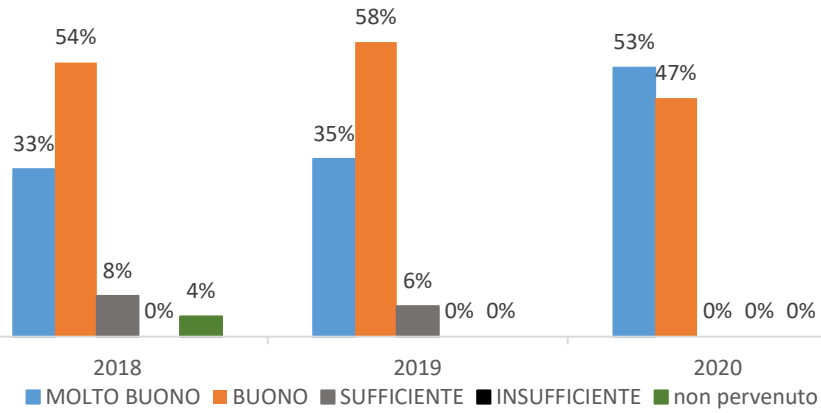


## CASA dei RAGAZZI IAMA Onlus – RISULTATI CUSTOMER SATISFACTION\_ OSPITI – Raffronto 2018/2019/2020

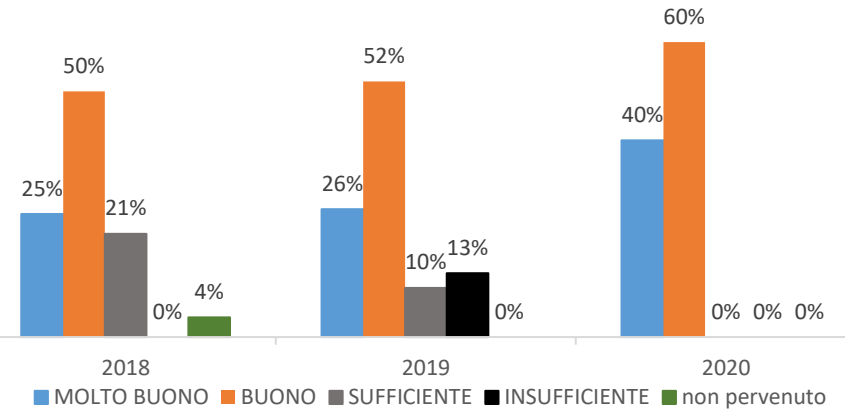




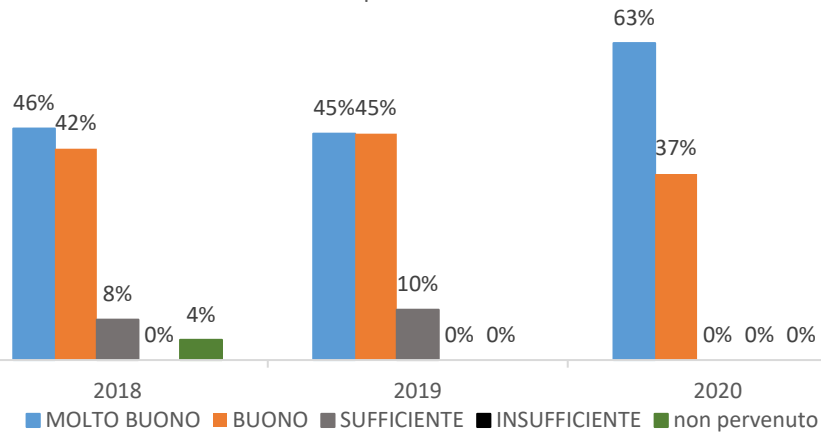
5) Valuto il livello qualitativo delle attività educative proposte:



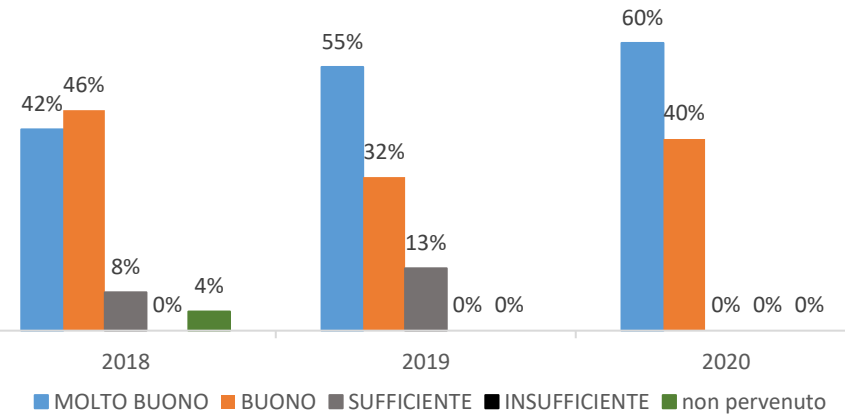
6) Valuto l'accuratezza dell'abbigliamento e l'aspetto del mio familiare/assistito

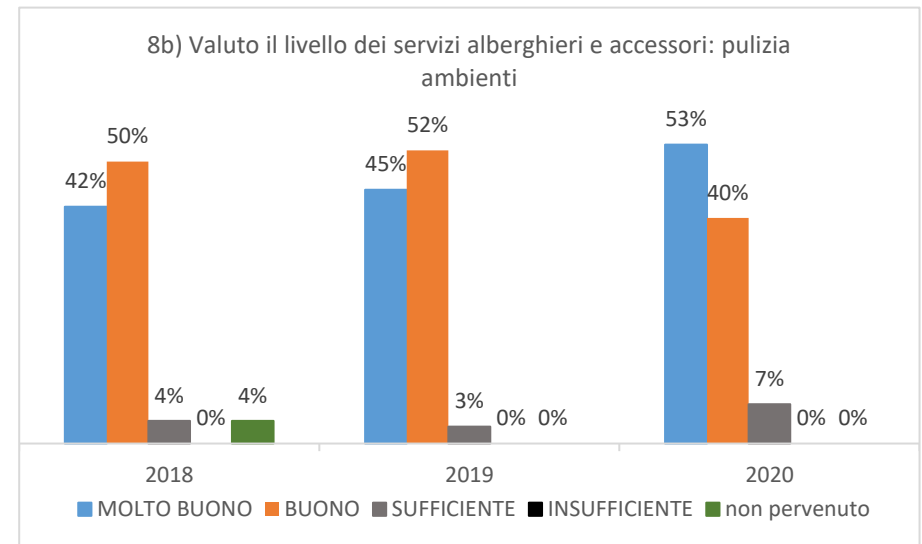
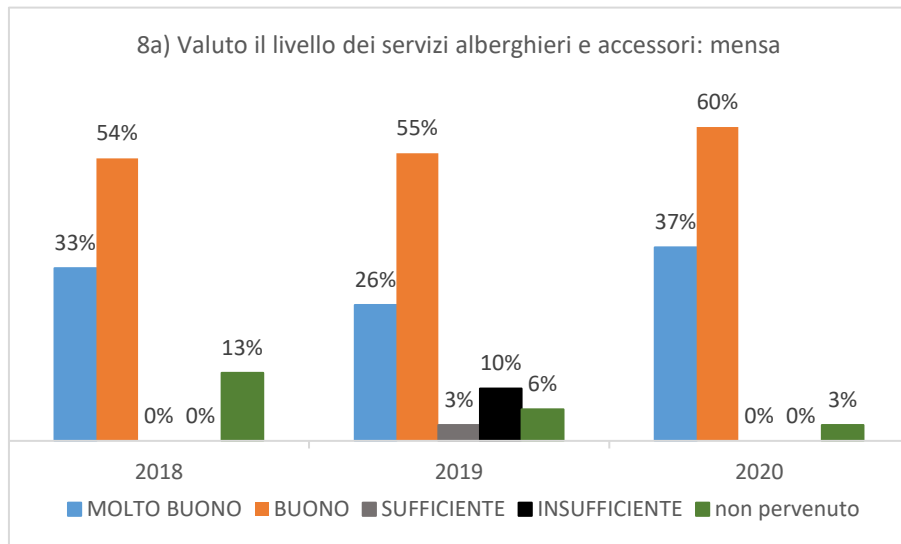
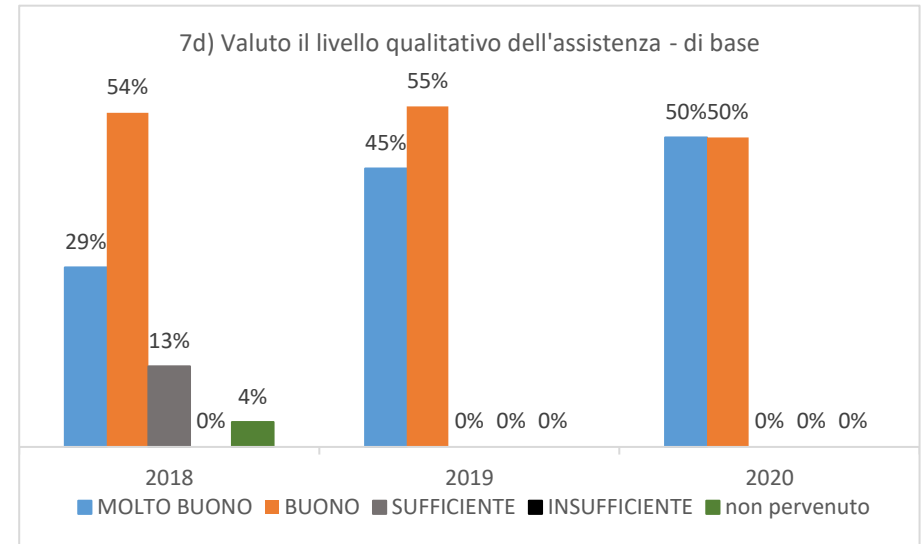
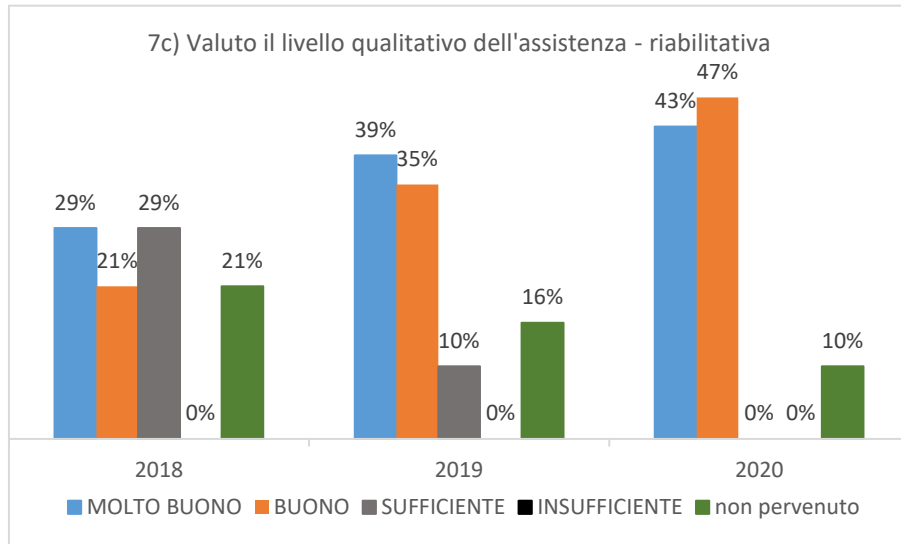


7a) Valuto il livello qualitativo dell'assistenza - medico specialistica

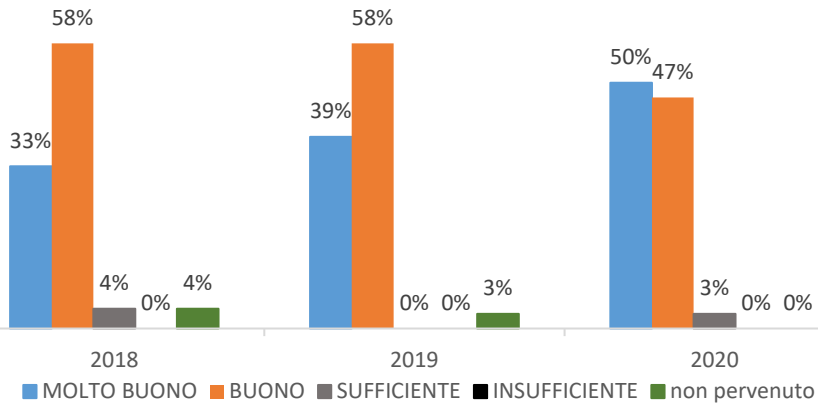


7b) Valuto il livello qualitativo dell'assistenza - infermieristica/sanitaria

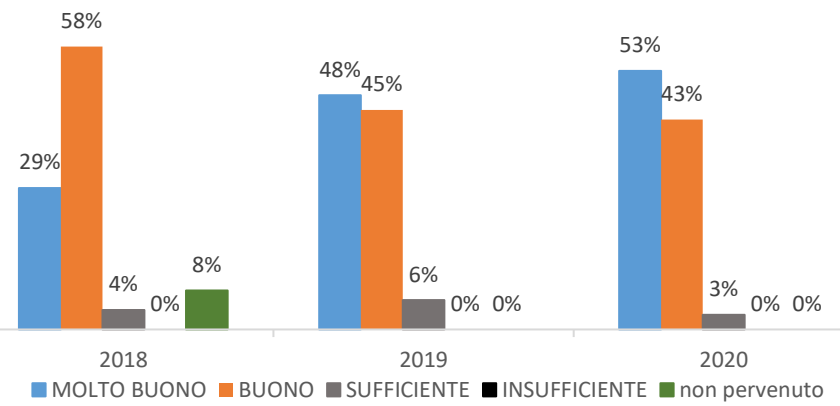




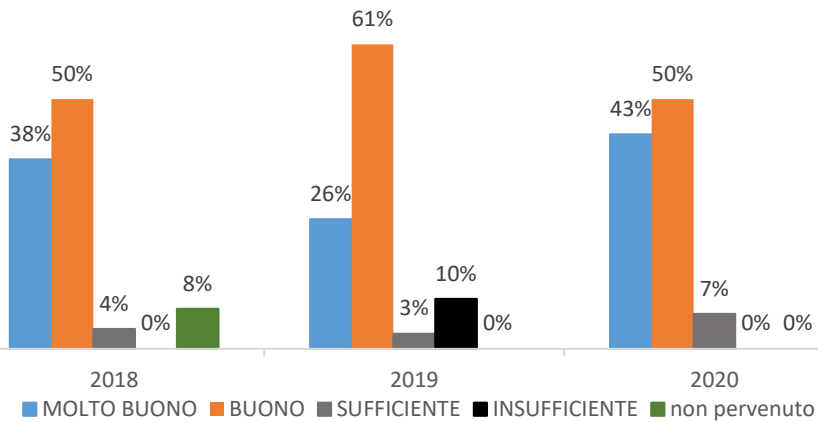
8c) Valuto il livello dei servizi alberghieri e accessori:  
lavanderia/guardaroba



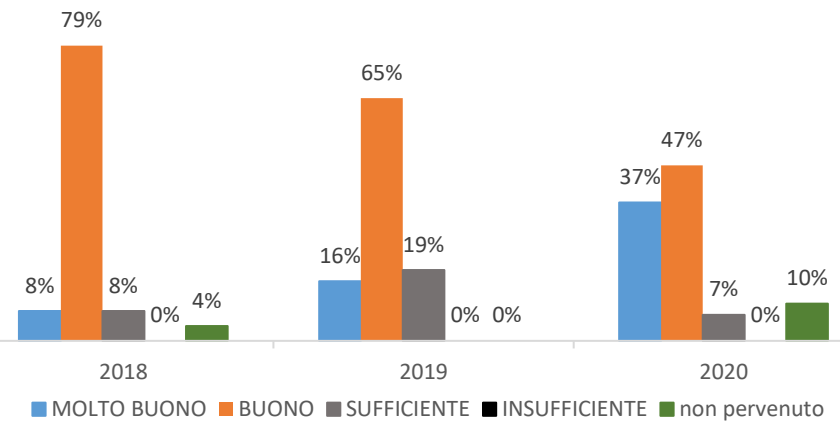
9) Valuto il livello di professionalità e attenzione del personale  
nel prendersi cura dell'ospite



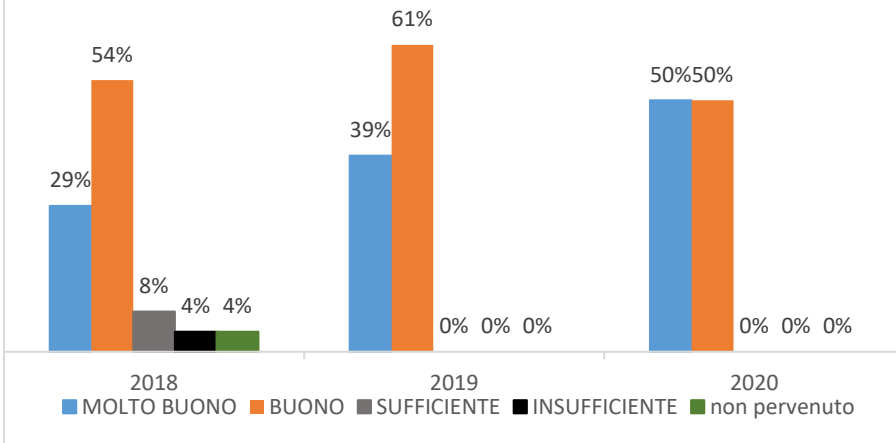
10) Ritengo che le informazioni contenute nella Carta dei Servizi  
siano espresse in modo:



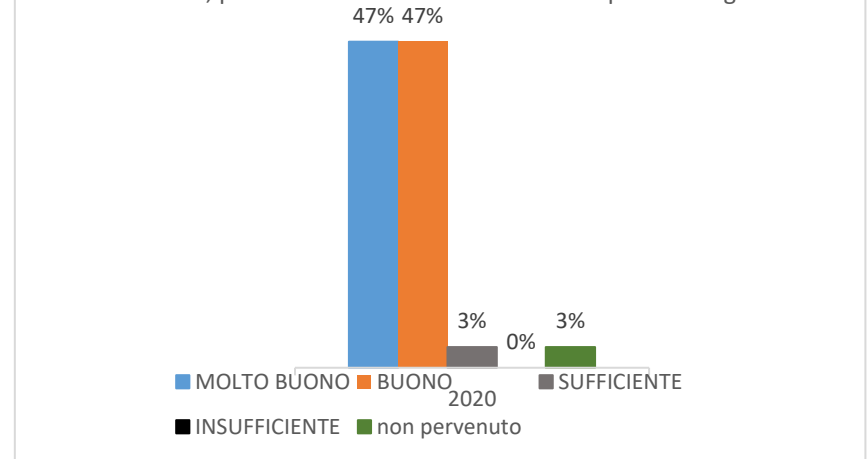
11) Trovo la gradevolezza e la funzionalità degli ambienti del  
servizio



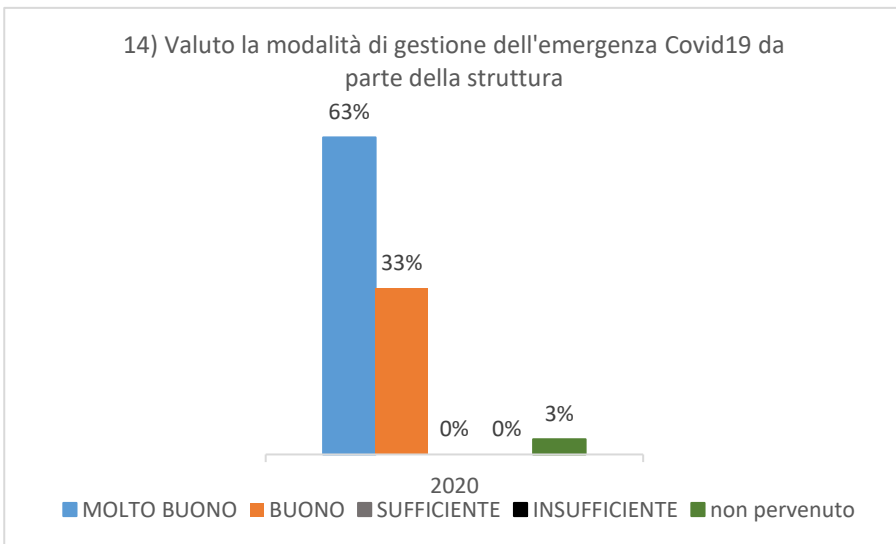
12) Valuto la qualità delle prestazioni degli Uffici Amministrativi (disponibilità e cortesia, tempi di risposta, qualità delle risposte):



13) Valuto le iniziative promosse durante l'emergenza Covid19, per favorire la comunicazione tra ospite e famiglia



14) Valuto la modalità di gestione dell'emergenza Covid19 da parte della struttura



Olgiate Molgora 28.01.2021