

Centro Residenziale per Anziani
Domenico Sartor

**Questionario sulla qualità del servizio
rivolto ai familiari**

**RAPPRESENTAZIONE STATISTICA
DEI DATI**

Premessa

E' del mese di giugno la decisione di procedere con la somministrazione del questionario, sulla soddisfazione del servizio, ai familiari degli ospiti.

L'avvio del processo, ha visto nei Coordinatori di Nucleo un valido supporto organizzativo per consegnare i questionari direttamente ai familiari degli ospiti. Sono state consegnate le buste contenenti i questionari ai Coordinatori di Nucleo i quali a loro volta le hanno consegnate ai familiari che occasionalmente contattavano, questo fino alla data del 1 luglio 2007. Dal 2 luglio tutte le buste non consegnate sono state spedite, a mezzo posta, ai familiari di cui il recapito era a noi conosciuto.

Il questionario è stato pensato riportando nella parte introduttiva tutte le indicazioni utili ai familiari sia per la compilazione sia per la modalità e tempi di riconsegna. Il termine per la restituzione era il 20 luglio 2007. Nella busta è stata inserita una lettera di presentazione dell'iniziativa, che viene riportata nella pagina che segue.

I questionari sono stati consegnati: 136 a mano
 74 spediti per posta

I questionari raccolti sono stati: 79

Nel presentare i dati si è cercato di esporli in modo sufficientemente dettagliato e organizzato affinché si possano analizzare da più punti di vista. Ove è stato possibile sono stati introdotti dei quesiti, di confronto, del questionario somministrato nel 2000 (sono scritti in rosso).

Nella prima parte dell'esposizione sono stati inseriti i dati che riguardano le caratteristiche dei familiari che hanno partecipato alla compilazione del questionario. Nell'ultima parte della relazione sono riportate le segnalazioni che sono state fatte nella sezione "Domande aperte", in cui si chiedeva di dare delle indicazioni su aspetti positivi e negativi del servizio ed eventuali proposte di miglioramento.

Gentile familiare,

Il Centro Residenziale ha intrapreso un percorso organizzativo che prevede la costruzione di un sistema di gestione della qualità secondo le normative internazionali e nazionali, al fine di ottenere a livello regionale l'accreditamento dei servizi come richiesto dalle normative regionali.

Tappa, che diventerà annuale, di questo processo è la rilevazione del livello di soddisfazione dei familiari rispetto al Servizio nella prospettiva del miglioramento, perché sia sempre maggiormente in grado di soddisfare i bisogni dei vostri cari .

Per tali motivi chiediamo la Vostra preziosa collaborazione nella compilazione del questionario, garantendo l'anonimato sia nella rilevazione sia nella raccolta dei dati, e assicurando che essi verranno utilizzati esclusivamente per elaborazioni statistiche inerenti al progetto di ricerca.

Sarà mia cura informarvi tempestivamente degli esiti di questa rilevazione.

Grazie della collaborazione.

Il Segretario Direttore



QUESTIONARIO SULLA QUALITÀ DEL SERVIZIO

CARATTERISTICHE DEI FAMILIARI CHE HANNO PARTECIPATO

Chi ha compilato il questionario:

* Fratello/sorella	8	%
* Figlio/figlia	59,5	%
* Nipote	12	%
* altro	20,3	%

L'età di chi ha compilato il questionario:

* dai 21 ai 30 anni	1,3	%
* dai 31 ai 40 anni	5,3	%
* dai 41 ai 50 anni	18,6	%
* dai 51 ai 60 anni	32	%
* dai 61 ai 70 anni	33	%
* dai 71 ai 80 anni	9,3	%

Titolo di studio di chi ha compilato li questionario:

* Scuola elementare	17,3	%
* Scuola media inferiore	41,3	%
* Scuola media superiore	34,6	%
* Università	6,6	%

Situazione lavorativa di chi ha compilato il questionario:

* Occupato/a come lavoratore autonomo	10,9	%
* Occupato/a come lavoratore dipendente	24,6	%
* Casalinga	23,8	%
* Pensionato/a	39,7	%

Il familiare tipo che emerge dai dati potrebbe essere un figlio/a di età compresa tra i 58 e 68 anni con grado di istruzione medio e con grosse probabilità di essere pensionato/a o casalinga.