

CASA ALLOGGIO" I TULIPANI"

Data: **NOVEMBRE 2022**

	Questionario 01	Questionario 02	Questionario 03	Questionario 04	Questionario 05	Questionario 06	Questionario 07	Questionario 08	Questionario 09	Questionario 10	Questionario 11	Questionario 12
A. RAPPORTI CON L'EQUIPE												
a.1 Come valuti il rapporto con il responsabile?	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
a.2 Come valuti il tuo rapporto con gli operatori della casa alloggio?	2	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3
a.3 Come valuti il rapporto con il personale sanitario?	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	0	1
a.4 Come valuti l'assistenza (disponibilità, cortesia) del personale infermieristico?	2	3	2	4	4	4	4	4	4	4	0	1
a.5 Come valuti la capacità dell'equipe di essere attenta ai bisogni degli ospiti?	1	4	4	3	4	4	4	4	4	4	1	3
B. GRUPPO												
b.1 Come valuti il tuo rapporto con il gruppo degli ospiti?	1	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	2
b.2 Come valuti la capacità del gruppo di sostenerti nei momenti di difficoltà?	2	4	2	0	4	4	4	2	4	4	3	3
b.3 Come valuti la capacità del gruppo di affrontare le problematiche legate alla patologia?	1	4	1	2	4	4	4	3	2	4	3	3
C. AMBIENTI												
c.1 Come valuti gli ambienti dove svolgi i colloqui e i gruppi ?	3	4	1	2	4	4	4	2	3	4	3	3
c.2 Come valuti gli ambienti personali a te assegnati ?	3	4	3	4	4	4	2	3	4	3	3	3
c.3 Come valuti gli ambienti comuni dove si svolgono le attività diurne?	3	4	3	3	4	4	2	3	3	4	3	3
c.4 Come valuti nel suo insieme l'intera struttura della casa alloggio?	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	1
c.5 Come valuti lo spazio esterno della casa alloggio?	3	4	3	4	4	4	2	4	4	4	3	4
D. ORGANIZZAZIONE												
d.1 Come valuti l'organizzazione del servizio lavanderia ?	3	4	1	3	4	3	2	2	4	0	2	1
d.2 Come valuti l'organizzazione del servizio mensa ?	3	4	1	3	4	4	2	3	4	0	4	3
d.3 Come valuti l'organizzazione dei rapporti con i tuoi famigliari ?	4	4	2	2	4	3	4	3	0	4	4	1
d.4 Come valuti il regolamento della casa alloggio?	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	2	2
E. ATTIVITA'												
e.1 Come valuti le uscite individuali e di gruppo?	3	4	1	3	4	3	3	4	4	4	3	4
e.2 Come valuti l'attività di collaborazione alle mansioni quotidiane ?	3	4	3	0	4	4	2	3	4	0	3	3
e.3 Come valuti le attività fisioterapiche ?	4	4	2	4	4	3	4	3	4	4	3	1
e.4 Come valuti il servizio degli operatori della casa alloggio ?	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	2
e.5 Come valuti il servizio psicologico proposto in casa alloggio ?	4	4	4	4	4	4	3	3	4	2	3	1
e.6 Come valuti l'efficacia dei colloqui e dei gruppi ?	4	4	3	2	4	4	3	3	3	4	3	1
e.7 Come valuti l'attenzione della casa alloggio alla cura della tua salute ?	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4
e.7 Come valuti le attività ludico ricreative proposte dalla casa alloggio ?	3	4	1	4	4	4	3	3	4	4	2	0
e.9 Come valuti in generale l'attenzione ai tuoi bisogni ?	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3
F. PROGETTUALITA'												
f.1 Come valuti la costruzione del tuo progetto individuale?	3	3	2	2	4	4	3	3	4	4	1	3
f.2 Come valuti l'attenzione gli obiettivi del tuo progetto individuale?	3	3	2	3	4	4	3	2	4	4	1	2
f.3 Come valuti in generale i servizi offerti dalla casa alloggio in relazione alla tue aspettative?	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	2	3
GLOBALE (A-B-C-D-E-F)	3,0	3,8	2,6	3,1	4,0	3,8	3,3	3,1	3,7	3,5	2,6	2,4
MEDIA VALUTAZIONE GLOBALE (G)	3,2											

SCALA DI VALORI	
Ottimo/a	4
Buono/a	3
Accettabile	2
Scarsa/a	1
Pessimo/a	0
SUFFICIENZA MINIMA	2,5
	2,5

CASA ALLOGGIO" I TULIPANI"

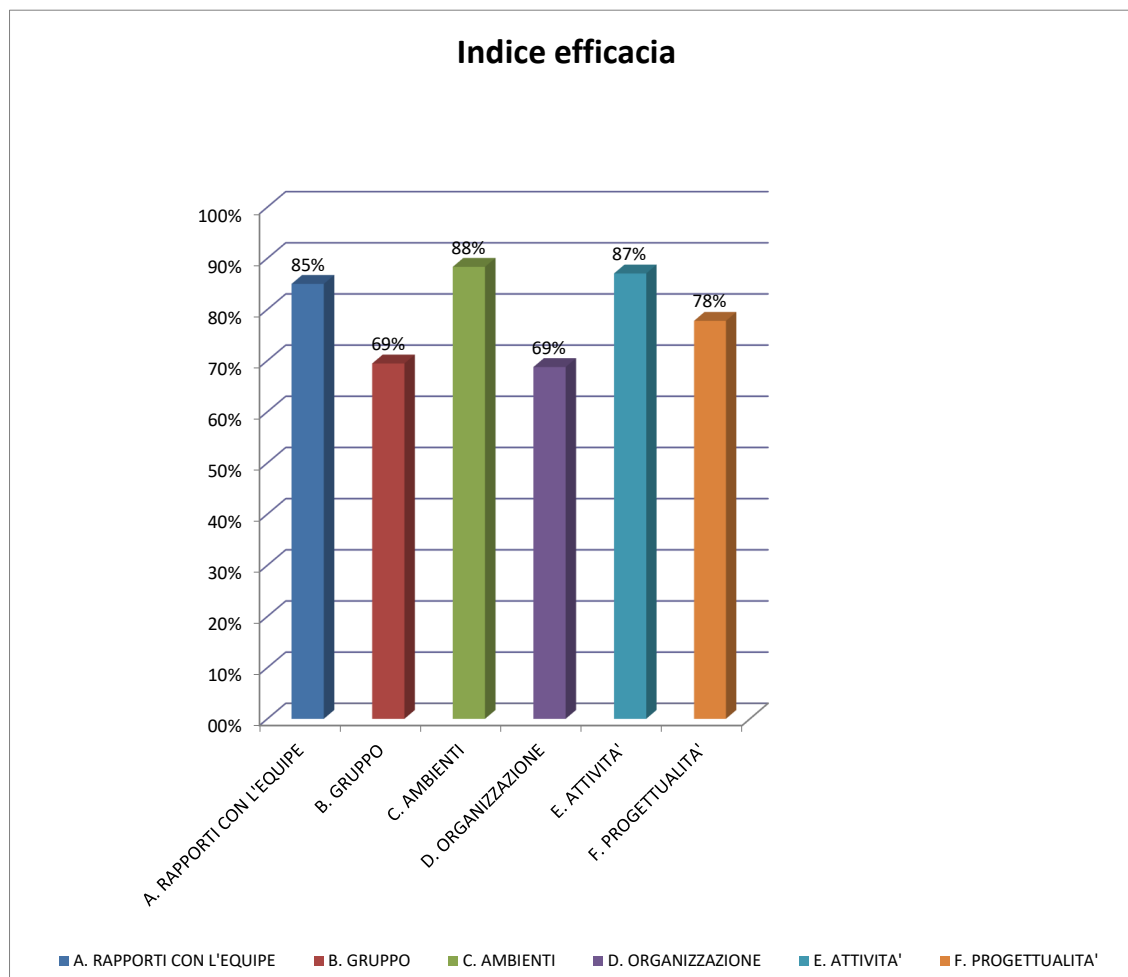
Data: **NOVEMBRE 2022**

	Risposte Date	Giudizi positivi	Giudizi negativi	Media	Indice efficacia	Scostamento
A. RAPPORTI CON L'EQUIPE	60	51	05	3,38	85%	- 15%
a.1 Come valuti il rapporto con il responsabile?	12	12	00	3,83	100%	00%
a.2 Come valuti il tuo rapporto con gli operatori della casa alloggio?	12	11	01	3,58	92%	- 08%
a.3 Come valuti il rapporto con gli operatori della tua comunità?	12	10	02	3,17	83%	- 17%
a.5 Come valuti la capacità dell'èquipe di essere attenta ai bisogni degli ospiti?	12	08		3,00	67%	- 33%
a.4 Come valuti l'assistenza (disponibilità, cortesia) del personale infermieristico?	12	10	02	3,33	83%	- 17%
B. GRUPPO	36	25	11	3,08	69%	- 31%
b.1 Come valuti il tuo rapporto con il gruppo degli ospiti?	12	09	03	3,33	75%	- 25%
b.2 In che misura hai costruito rapporti significativi con gli altri ospiti ?	12	08	04	3,00	67%	- 33%
b.3 Come valuti la capacità del gruppo di affrontare le probelmatiche legate alla pa	12	08	04	2,92	67%	- 33%
C. AMBIENTI	60	53	07	3,37	88%	- 12%
c.1 Come valuti gli ambienti dove svolgi i colloqui e i gruppi ?	12	09	03	3,08	75%	- 25%
c.2 Come valuti gli ambienti personali a te assegnati ?	12	11	01	3,33	92%	- 08%
c.3 Come valuti gli ambienti comuni dove si svolgono le attività diurne?	12	11	01	3,25	92%	- 08%
c.4 Come valuti nel suo insieme l'intera struttura della casa alloggio?	12	11	01	3,58	92%	- 08%
c.5 Come valuti lo spazio esterno della casa alloggio?	12	11	01	3,58	92%	- 08%
D. ORGANIZZAZIONE	48	33	15	2,90	69%	- 31%
d.1 Come valuti l'organizzazione del servizio lavanderia ?	12	06	06	2,42	50%	- 50%
d.2 Come valuti l'organizzazione rispetto al vitto ?	12	09	03	2,92	75%	- 25%
d.3 Come valuti l'organizzazione rispetto all'alloggio ?	12	08	04	2,92	67%	- 33%
d.4 Come valuti il regolamento della comunità?	12	10	02	3,33	83%	- 17%
E. ATTIVITA'	108	94	14	3,31	87%	- 13%
e.1 Come valuti le uscite individuali e di gruppo?	12	11	01	3,33	92%	- 08%
e.2 Come valuti le uscite individuali ?	12	09	03	2,75	75%	- 25%
e.3 Come valuti le attività fisioterapiche ?	12	10	02	3,33	83%	- 17%
e.4 Come valuti l'attività di collaborazione alle mansioni quotidiane ?	12	11	01	3,67	92%	- 08%
e.5 Come valuti i colloqui con l'operatore di riferimento?	12	10	02	3,33	83%	- 17%
e.6 Come valuti l'attività degli operatori ?	12	10	02	3,17	83%	- 17%
e.7 Come valuti le attività fisioterapiche?	12	12	00	3,67	100%	00%
e.8 Come valuti l'attività del personale sanitario?	12	09	03	3,00	75%	- 25%
e.9 Come valuti in generale l'attenzione ai tuoi bisogni ?	12	12	00	3,58	100%	00%
F. PROGETTUALITA'	36	28	08	3,17	78%	- 22%
f.1 Come valuti la costruzione del tuo progetto individuale?	12	09	03	3,00	75%	- 25%
f.2 Come valuti l'attenzione gli obiettivi del tuo progetto individuale?	12	08	04	2,92	67%	- 33%
f.3 Come valuti in generale i servizi offerti dalla casa alloggio in relazione alla tue a	12	11	01	3,58	92%	- 08%
GLOBALE (A-B-C-D-E-F)	348	284	60	3,24	82%	- 18%
MEDIA VALUTAZIONE GLOBALE (G)	3,24094					

Quesiti	Indice efficacia
A. RAPPORTI CON L'EQUIPE	85%
B. GRUPPO	69%
C. AMBIENTI	88%
D. ORGANIZZAZIONE	69%
E. ATTIVITA'	87%
F. PROGETTUALITA'	78%

MEDIA **79%**

Casa Alloggio "I TULIPANI"
Anno 2022



FOGLIO RACCOLTA DATI RECLAMI, SEGNALAZIONI ED ELOGI U. O. I TULIPANI 2022

n	data	TIPO		riferimento	CAUSE					CHIUSURA			
		rec	segn		cucina	personale	programma	regolamento	gruppo	altro	data	lettera	colloquio
1	28/01/2022		X	R.S.				X			28/01/2022		X
2	15/02/2022		X	M.A.	X			X			15/02/2022		X
3	30/03/2022		X	M.A.				X	X		30/03/2022		X
4	17/04/2022		X	M.G.A.		X					17/04/2022		X
5	22/06/2022		X	O.A.		X		X			22/06/2022		X
6	29/07/2022		X	G.P	X			X			29/07/2022		X
7	30/10/2022		X	B.C					X	X	30/10/2022		X
8													
9													
10													
11													
12													
13													
14													
15													
16													
17													
18													
totale		0	7		2	2	0	5	2	1		0	7

REPORT RECLAMI

n° reclami	0
n° segnalazioni/elogi	7
n° relativi alla cucina	2
% relativi alla cucina	29%
n° relativi al personale	2
% relativi al personale	29%
n° relativi al programma	0
% relativi al programma	0%
n° relativi al regolamento	5
% relativi al regolamento	71%
n° relativi al gruppo	2
% relativi al gruppo	29%
n° relativi ad altre cause	1
% relativi ad altre cause	14%
n° chiusi tramite lettera	0
n° chiusi tramite colloquio	7



ANALISI DATI CUSTOMER UTENTI E RELATIVO PIANO DELLE AZIONI 2023

RAPPORTI CON L'EQUIPE

Indice efficacia 2015 71%; indice efficacia 2016 69%; indice efficacia 2017 84%; indice efficacia 2018 86%; indice efficacia 2019; 82% indice efficacia 2020 88%; indice efficacia 2021 75%; indice efficacia 2022 85%

Importante aumento del coefficiente di soddisfazione dovuto, verosimilmente alle azioni correttive poste in essere nell'anno 2022.

Per l'anno 2023 si intende continuare ad intervenire sulla capacità dell'equipe di essere attenta ai bisogni che esprime l'utente, con maggiori momenti di incontro e confronto con lo stesso, valorizzando la figura dell'operatore di riferimento, dello psicologo e dei volontari.

GRUPPO

Indice efficacia 2015 57%; indice efficacia 2016 41%; indice efficacia 2017 63%; indice efficacia 2018 70%; indice efficacia 2019 70%; indice efficacia 2020 46%; indice efficacia 48%; indice efficacia 2022 69%

Importante aumento del coefficiente di soddisfazione, legato alle azioni correttive poste in essere nell'anno 2022.

Per l'anno 2023 si intende continuare a rafforzare il senso dei momenti di gruppo sia istituzionalizzati (gruppi con psicologo) e intensificare quelli ludico-ricreativi, per stimolare il senso di appartenenza e lo spirito di collaborazione e di aiuto verso i più deboli.

AMBIENTI

Indice efficacia 2015 66%; indice efficacia 2016 70%; indice efficacia 2017 93%; indice efficacia 2018 96%; indice efficacia 2019 89%, indice efficacia 2020 90%; indice di efficacia 2021 76%; indice efficacia 2022 88%

Importante aumento del coefficiente di soddisfazione, legato alle azioni correttive poste in essere nell'anno 2022.

Per l'anno 2023 si intende continuare nell'opera di miglioria posta in essere intervenendo negli spazi esterni e provvedendo ad una manutenzione programmata di quelli interni cercando inoltre di coinvolgere maggiormente gli ospiti nella personalizzazione dei spazi personali e di quelli in comune.

i Tulipani

di Famiglia Nuova Società Cooperativa Sociale Onlus
via Case Sparse, 1 06060 Magione PERUGIA
tel. 075 8476338 fax 075 8476338 tulipani@famnuova.com



i Tulipani

ORGANIZZAZIONE

Indice efficacia 2015 71%; indice efficacia 2016 58%; indice efficacia 2017 64%; indice efficacia 2018 65%; indice efficacia 2019 75%, indice efficacia 2020 84%, indice efficacia 73%; indice efficacia 2022 69%

Si evidenzia un calo, del coefficiente di soddisfazione.

Per l'anno 2023 si intende rafforzare e intensificare la capacità dell'equipe di contestualizzare i bisogni che gli utenti esprimono anche se sempre più spesso la componente "psichiatrica" di questi ultimi interferisce notevolmente sulla reale percezione delle proprie capacità.

ATTIVITA' E SERVIZI

Indice efficacia 2015 73%; indice efficacia 2016 57%; indice efficacia 2017 79%; indice efficacia 2018 81%; indice efficacia 2019 83%, indice efficacia 2020 90%, indice efficacia 2021 75%; indice efficacia 2022 87%

Si evidenzia un importante aumento del coefficiente di gradimento.

Per l'anno 2023 si intende continuare con l'opera di rafforzamento ed intensificazione dei momenti di confronto sia individuale che collettivo per poter meglio cogliere i bisogni degli utenti, i loro malesseri e le loro lamentele nell'ottica non secondaria di evitare strumentalizzazioni da parte degli stessi.

PROGETTUALITA

Indice efficacia 2015 67%; indice efficacia 2016 67%; indice efficacia 2017 81%; indice efficacia 2018 83%; indice efficacia 2019 89%, indice efficacia 2020 75%; indice efficacia 70%; indice efficacia 2022 78%

Si evidenzia una aumento del coefficiente di soddisfazione percepita.

Per l'anno 2023 si intende definire ancor meglio con ogni utente il bisogno e gli obiettivi per la soddisfazione del medesimo, dove ovviamente siano presenti, realmente, le capacità cognitive che permettono di farlo.