



Casa di Riposo di Noventa Padovana
Centro servizi e Centro diurno per persone anziane
non autosufficienti

Questionario di Gradimento del servizio 2017

Come per gli anni precedenti, è stata effettuata una valutazione del livello di gradimento degli ospiti che vivono in modo permanente o per un periodo di tempo limitato nella nostra Casa di riposo e dei loro familiari.

Avere un annuale riscontro “oggettivo” è fondamentale per capire come e dove intervenire, al fine di migliorare i nostri servizi e di conseguenza il benessere dei nostri ospiti.

Il questionario di gradimento del servizio va inizialmente ad approfondire il grado di soddisfazione verso le prestazioni delle singole figure professionali: operatori, infermieri, medici, tecnici.

Un'altra tematica sensibile riguarda il grado di soddisfazione del servizio di ristorazione. Nel questionario viene richiesto di valutare tre parametri rispetto all'alimentazione: QUALITA' – QUANTITA' - VARIETA' del cibo.

Dal momento che noi stiamo bene quando ci sentiamo accolti in un ambiente che rispetta certe caratteristiche di accoglimento, igiene, luminosità, ecc., abbiamo indagato anche questo ambito, senza dimenticare il gradimento per servizio lavanderia, che riguarda la cura dei propri effetti personali che è un altro parametro di qualità di vita ritenuto critico.

Ai familiari è stato inoltre chiesta una valutazione dei servizi amministrativi, del servizio religioso e delle attività del residente.

Per il Centro Diurno si è monitorato anche il servizio di trasporto.

I punteggi vanno dal minimo di 1 al massimo di 4.

Centro residenziale:

Ospiti che hanno risposto al questionario:

34 residenti (mmse>16), 8 residenti secondo piano, 26 residenti primo piano. Età media 82,6 anni, 25 donne e 9 uomini.

Familiari che hanno risposto al questionario:

47 familiari, 15 primo piano , 27 secondo piano, 7 non noto.

Età media del compilatore 61,7 anni, 28 figlio/a, 4 coniuge, 8 altro, 7 non noto.

Centro diurno:

Ospiti che hanno risposto al questionario:

9 persone (mmse>16).

Età media 81,7 anni, 7 donne e 2 uomini.

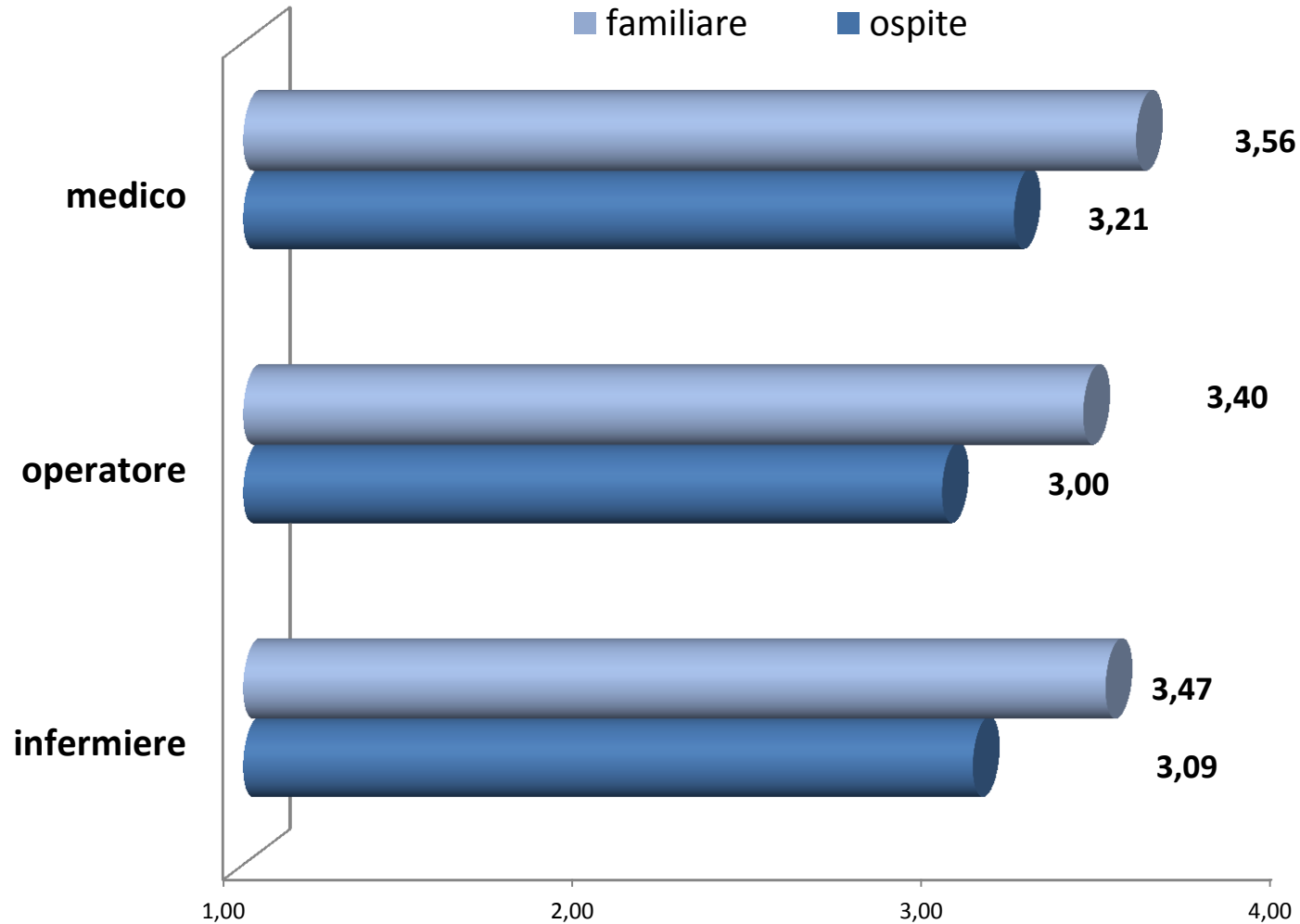
Familiari che hanno risposto al questionario:

7 persone.

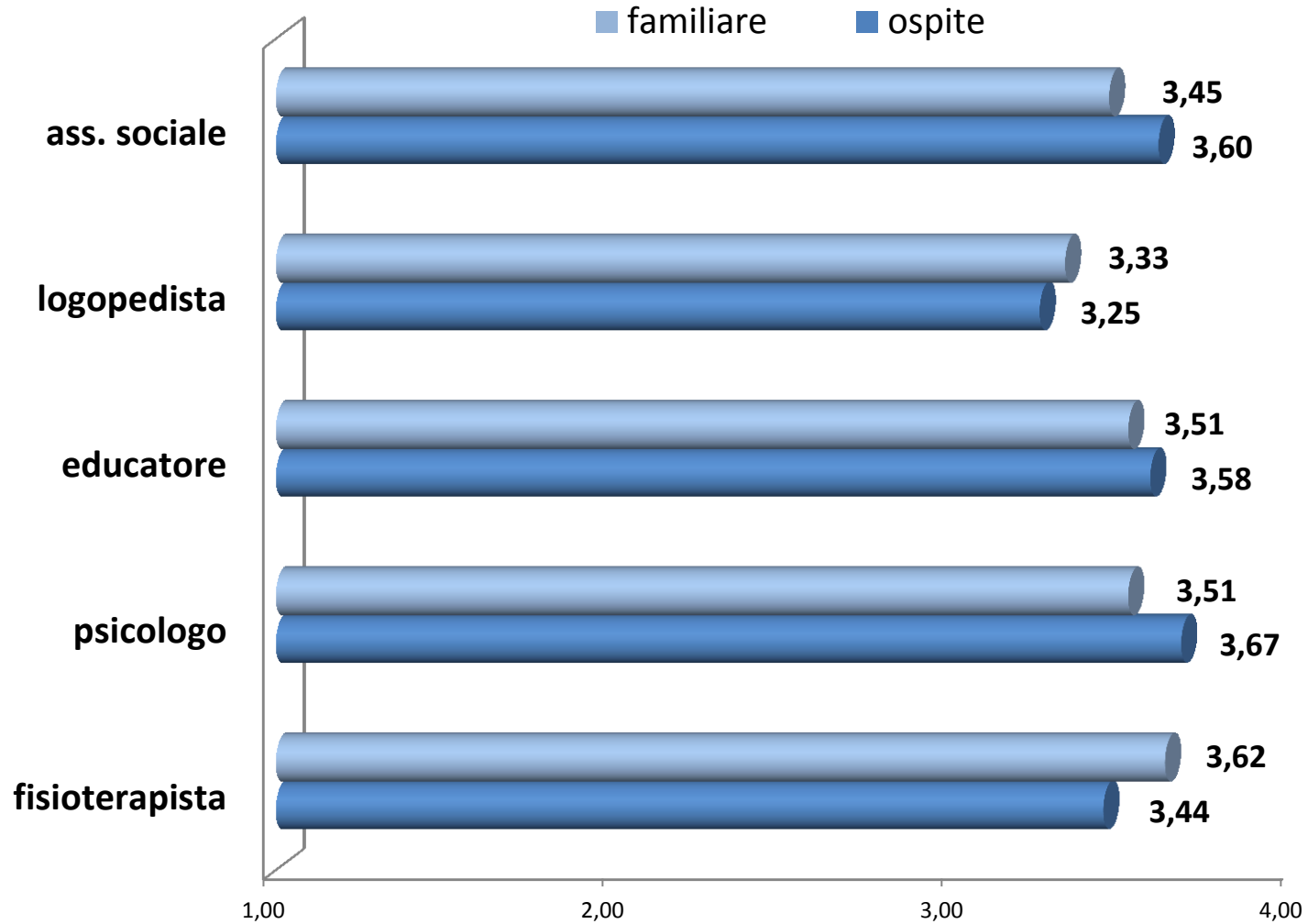
Età media del compilatore 56,5 anni, 6 figlio/a, 1 non noto.

Centro residenziale

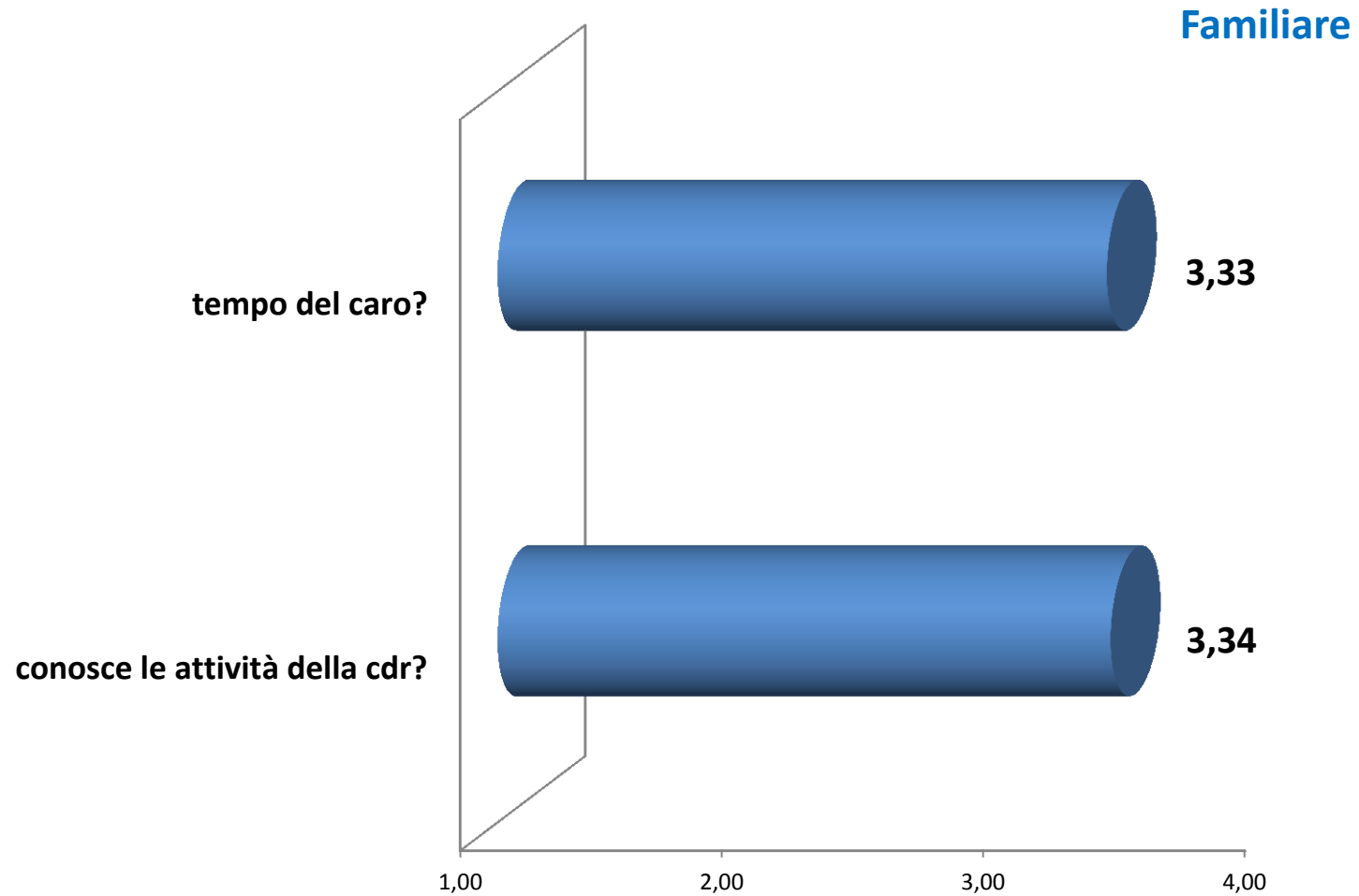
SERVIZIO SANITARIO-ASSISTENZIALE



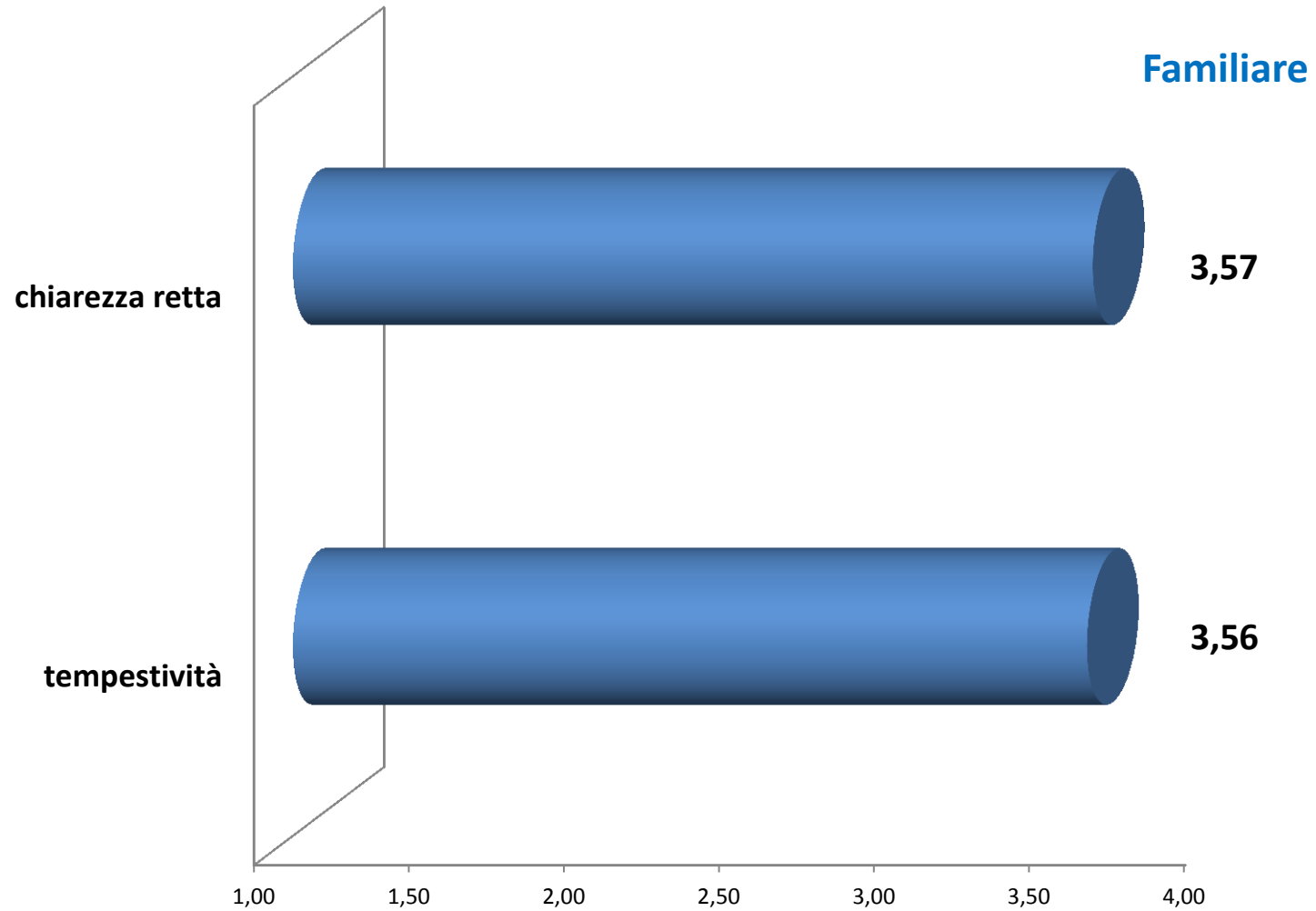
SERVIZIO SOCIO-RIABILITATIVO



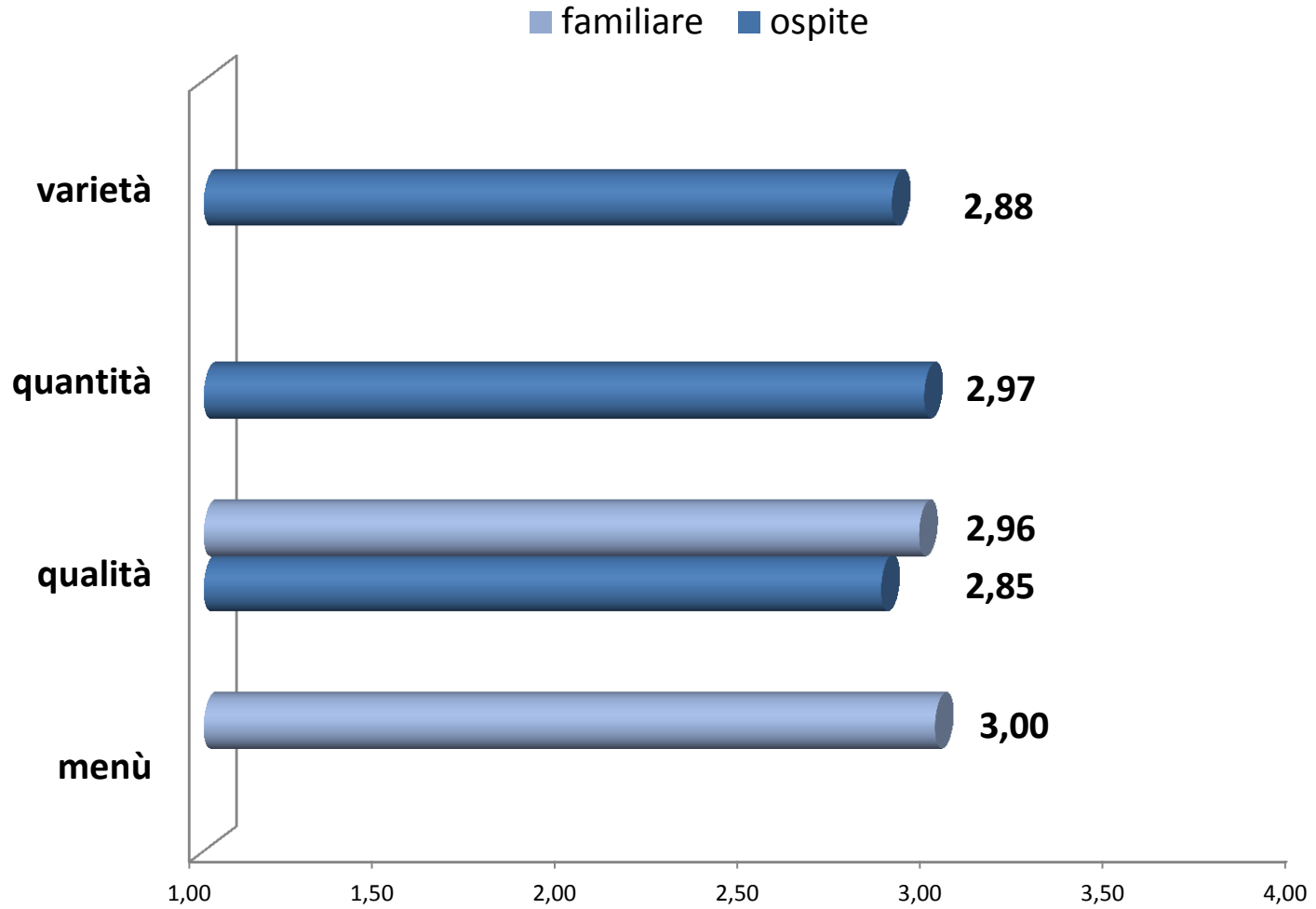
ATTIVITA' RESIDENTE



SERVIZI AMMINISTRATIVI

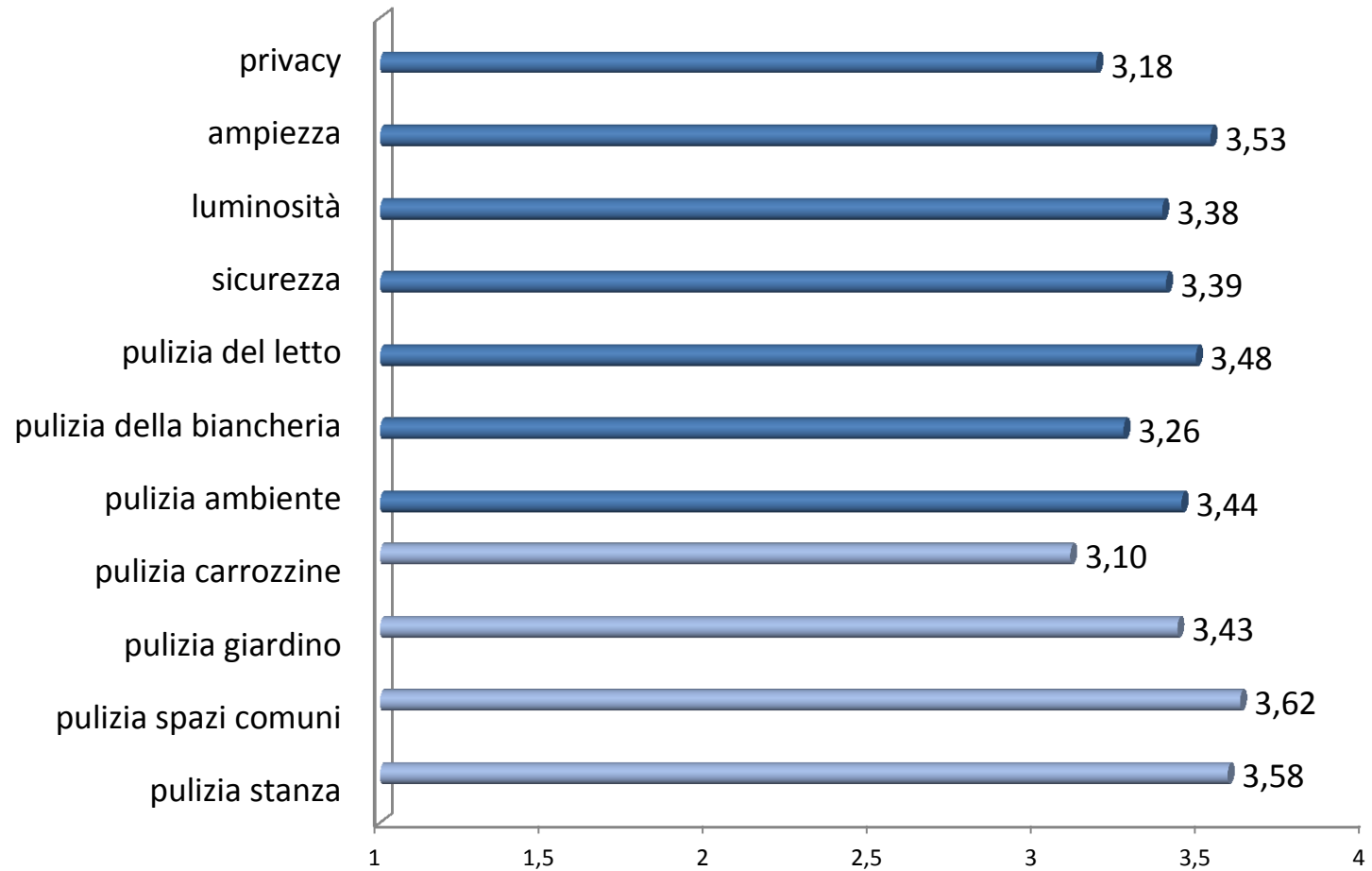


SERVIZIO RISTORAZIONE

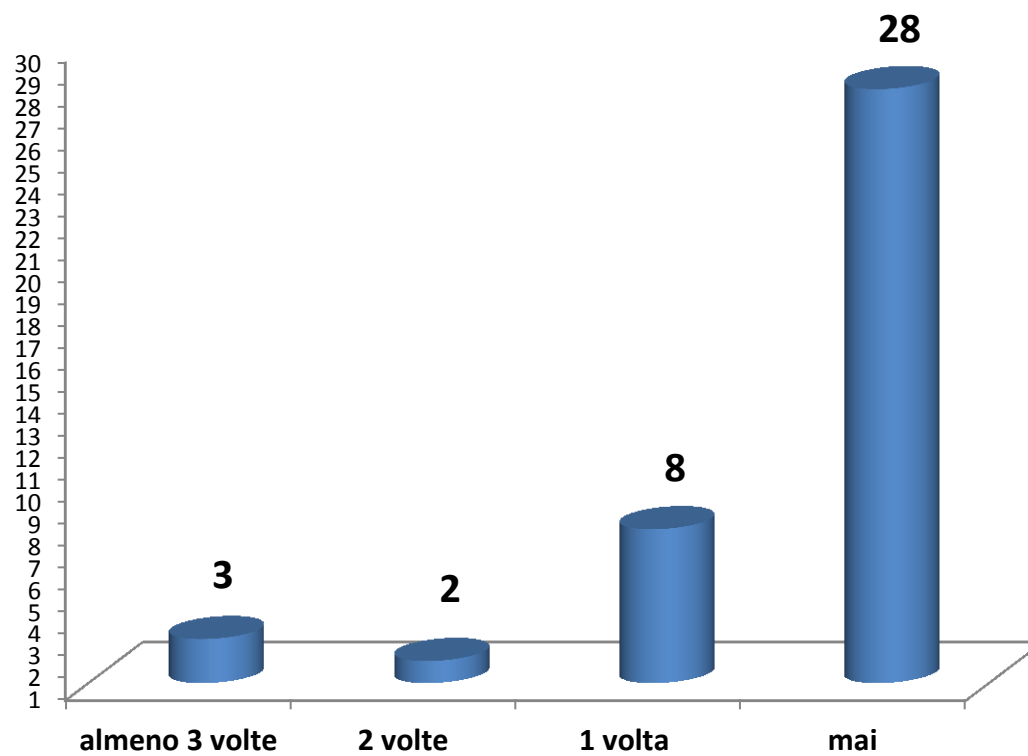


AMBIENTI DI VITA

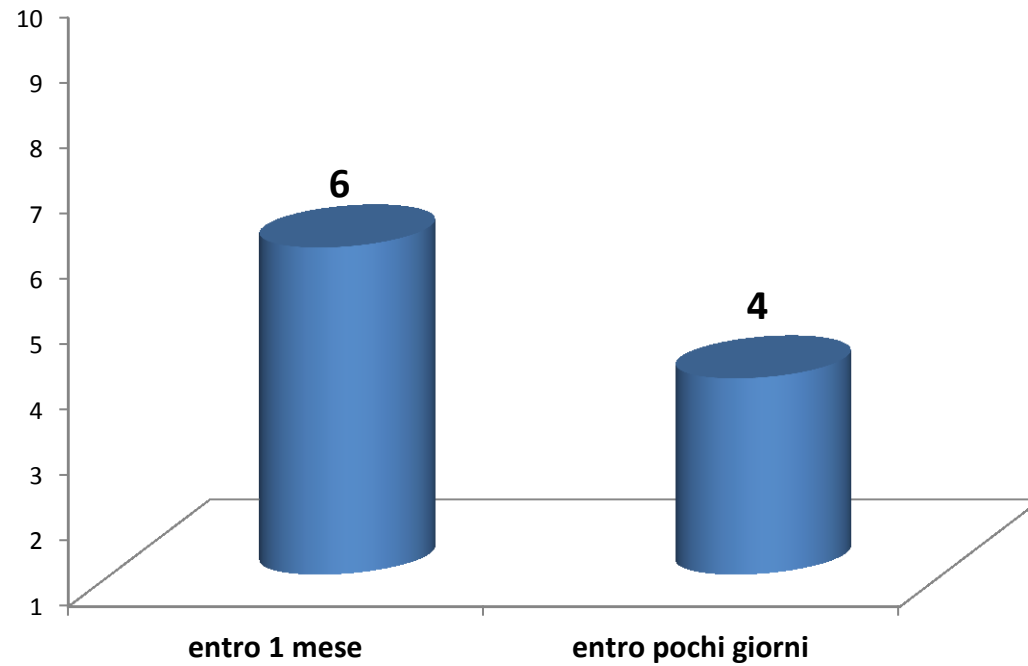
familiare ospite



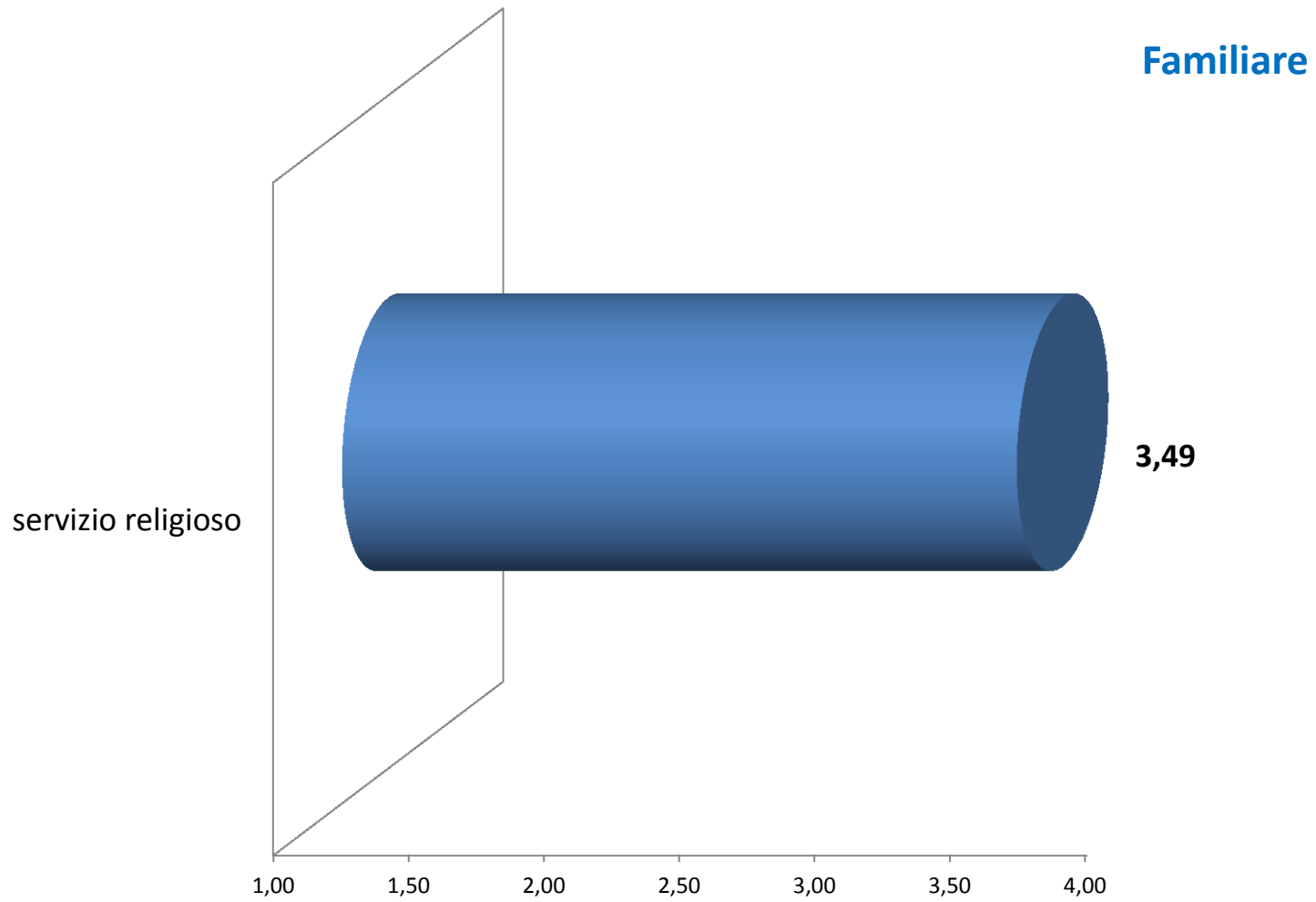
SERVIZIO LAVANDERIA SEGNALAZIONE DI SMARRIMENTI CAPI



SERVIZIO LAVANDERIA ENTRO QUANDO SI E' RISOLTO IL PROBLEMA



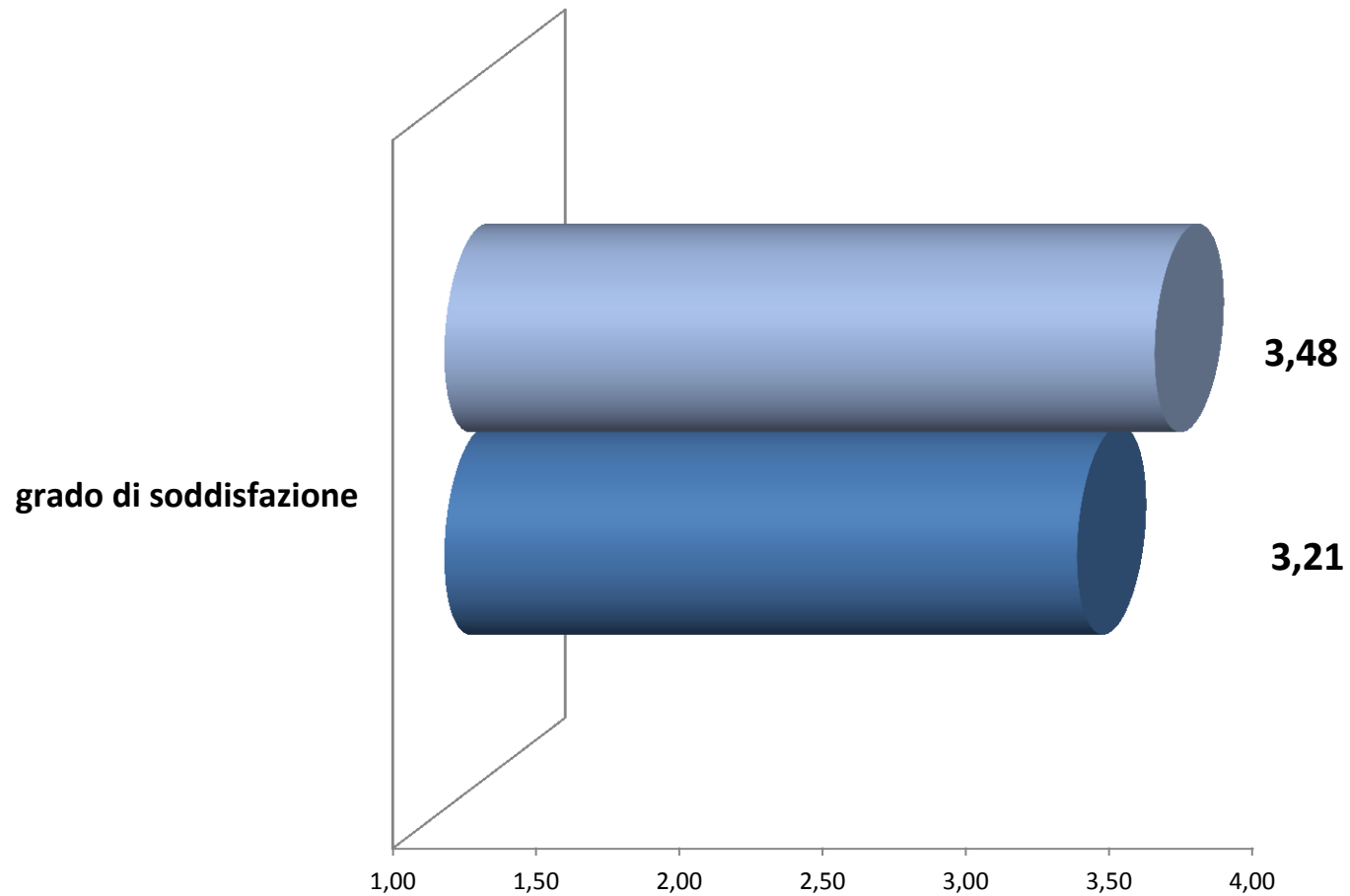
SERVIZIO RELIGIOSO



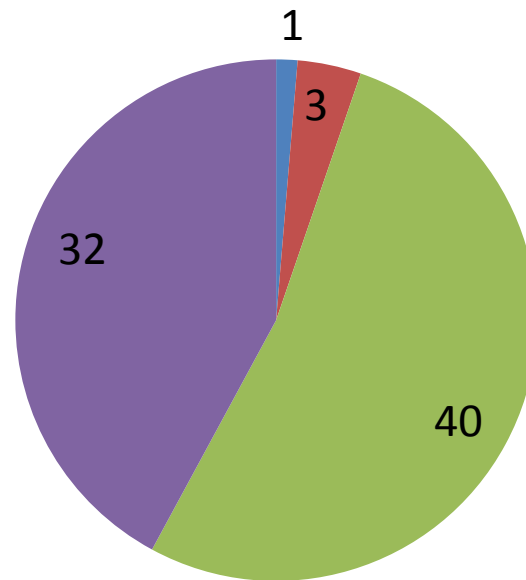
Centro Residenziale

GRADO DI SODDISFAZIONE

■ familiare ■ ospite



GRADO DI SODDISFAZIONE DETTAGLIATO

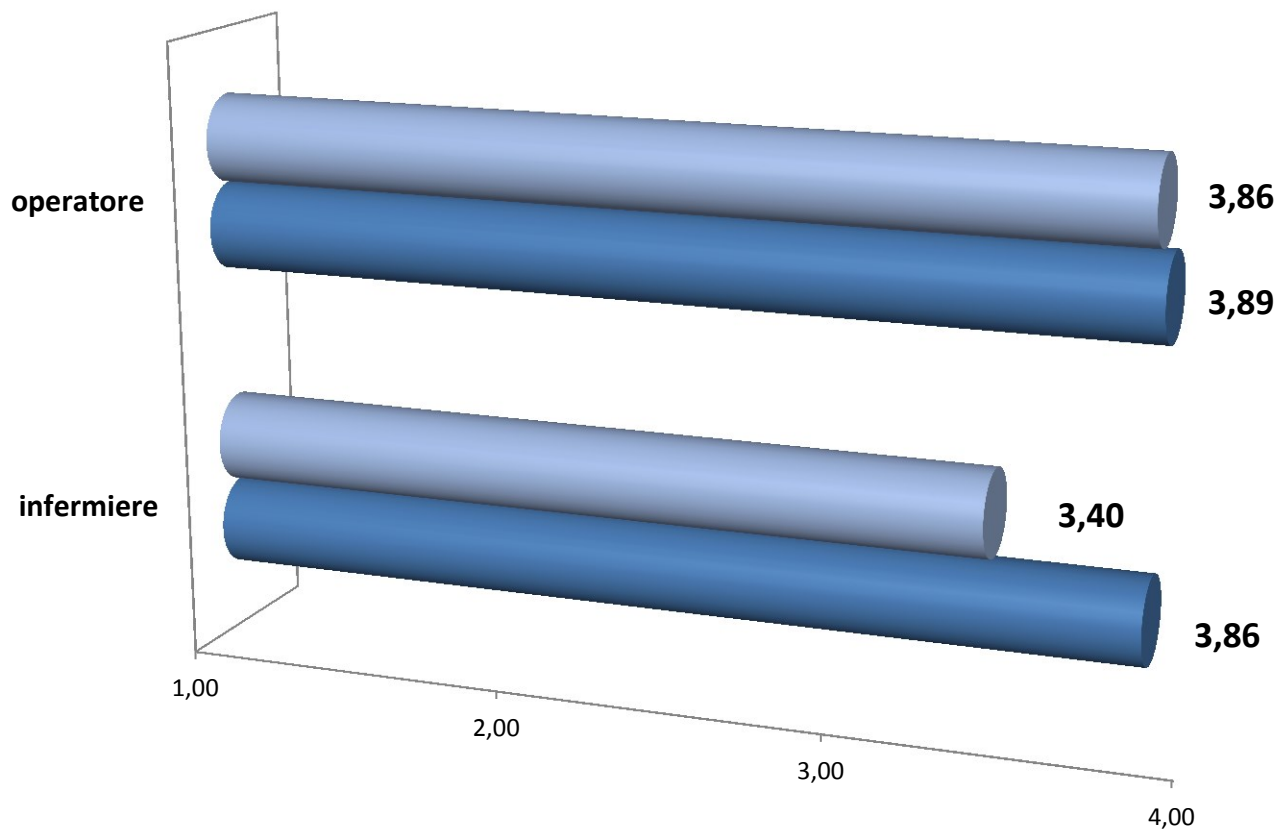


■ PER NIENTE ■ POCO ■ ABBASTANZA ■ MOLTO

Centro diurno

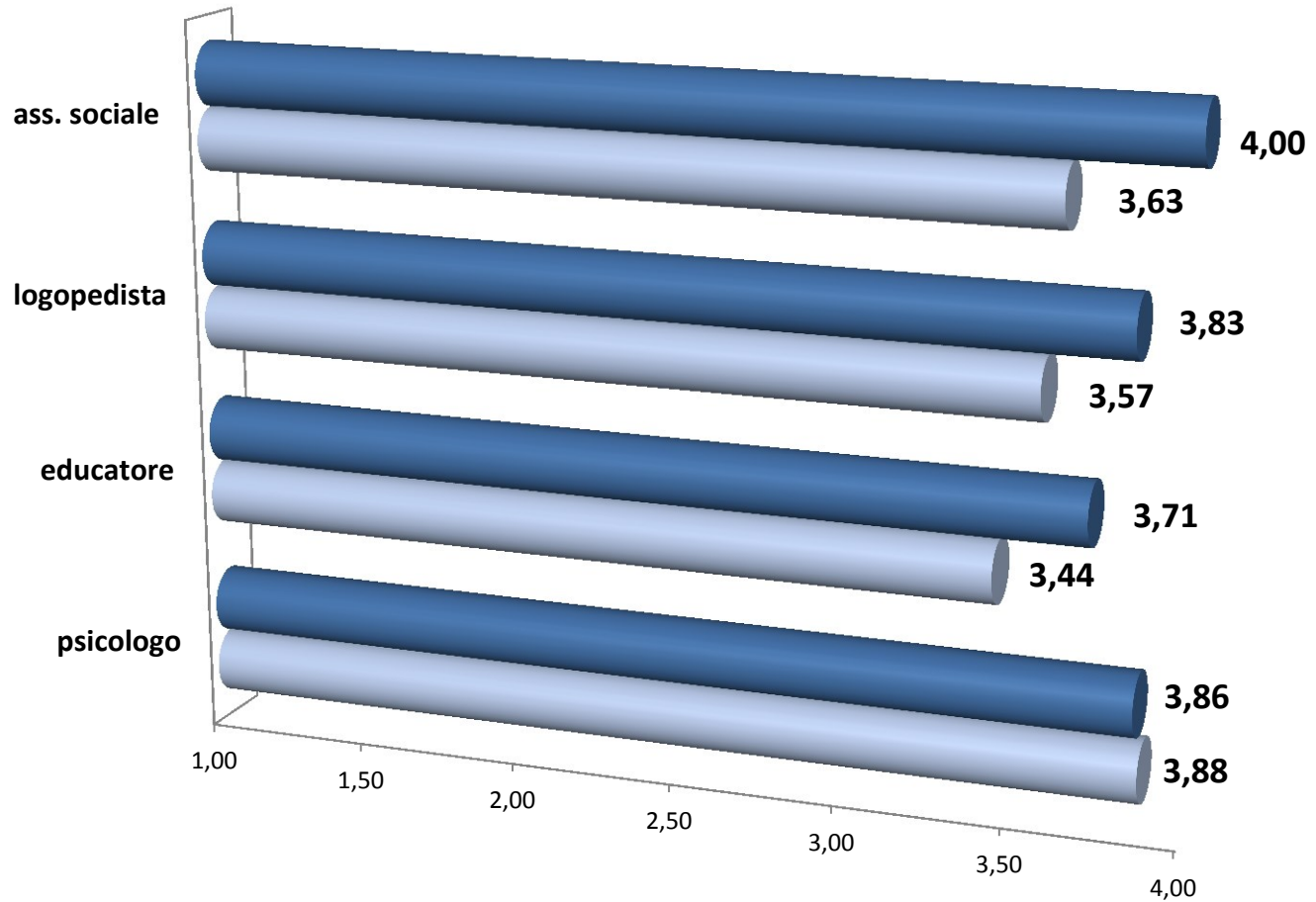
SERVIZIO SANITARIO-ASSISTENZIALE

■ familiare ■ ospite



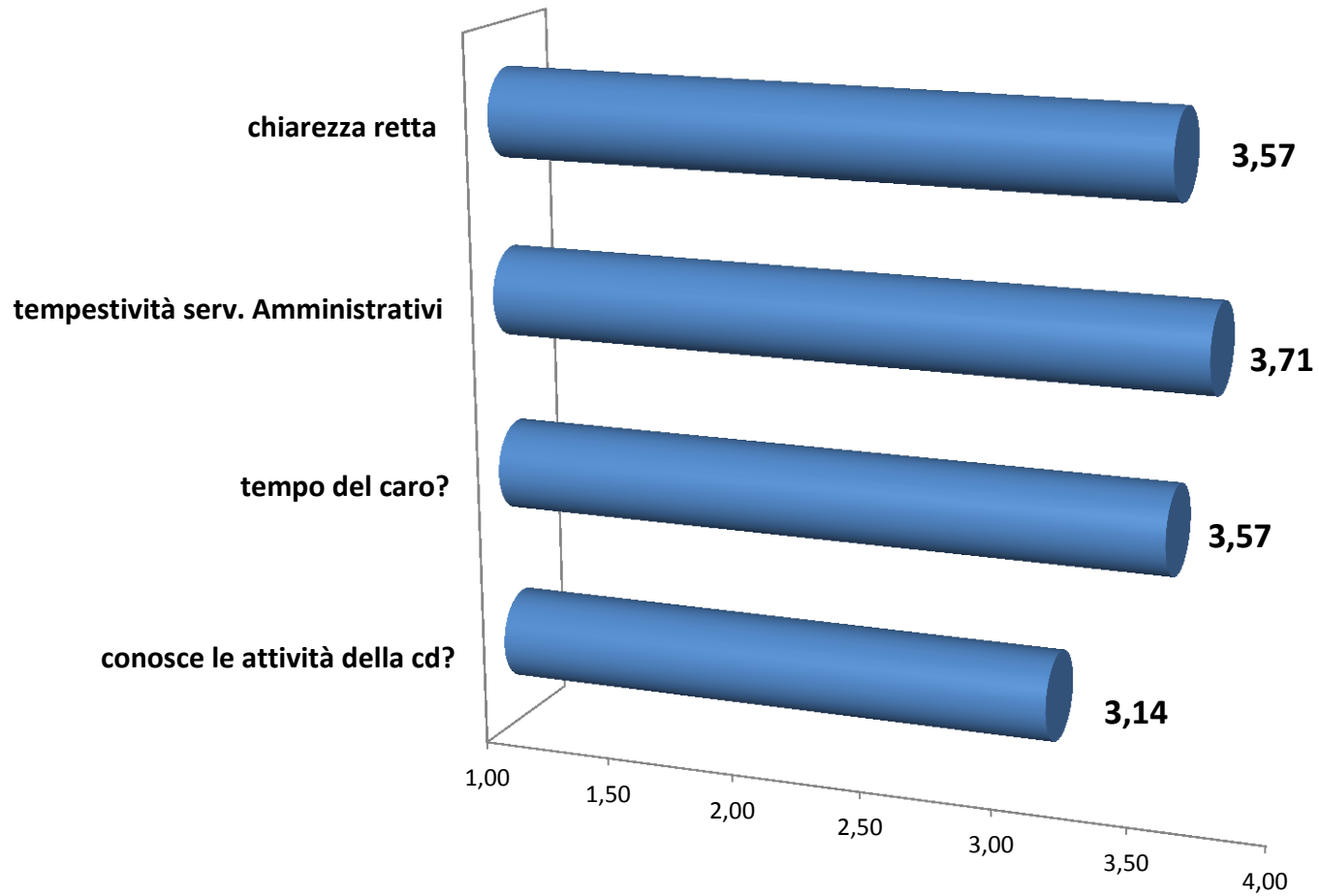
SERVIZI ASSISTENZIALI E SOCIO-RIABILITATIVI

■ familiare ■ ospite



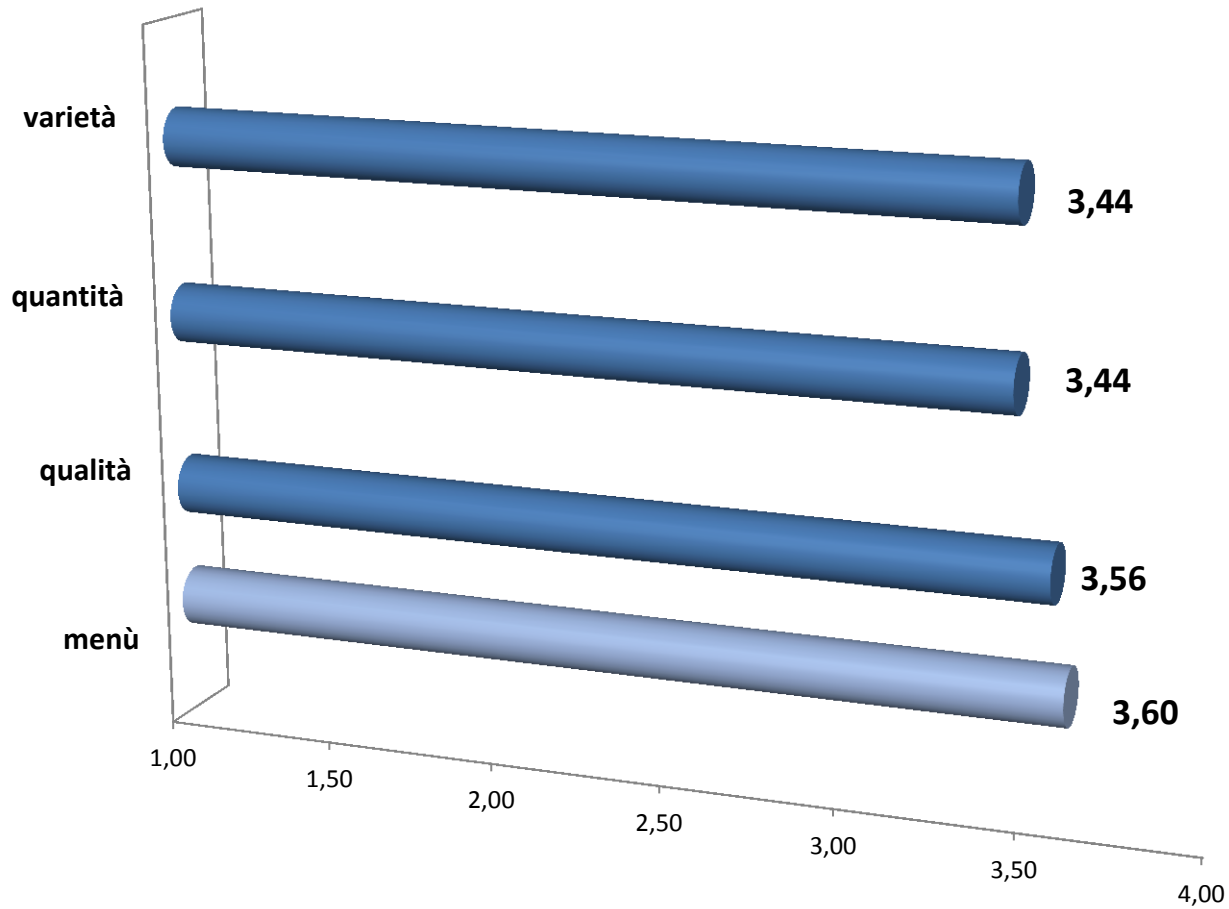
Amministrazione e Attività

Familiare



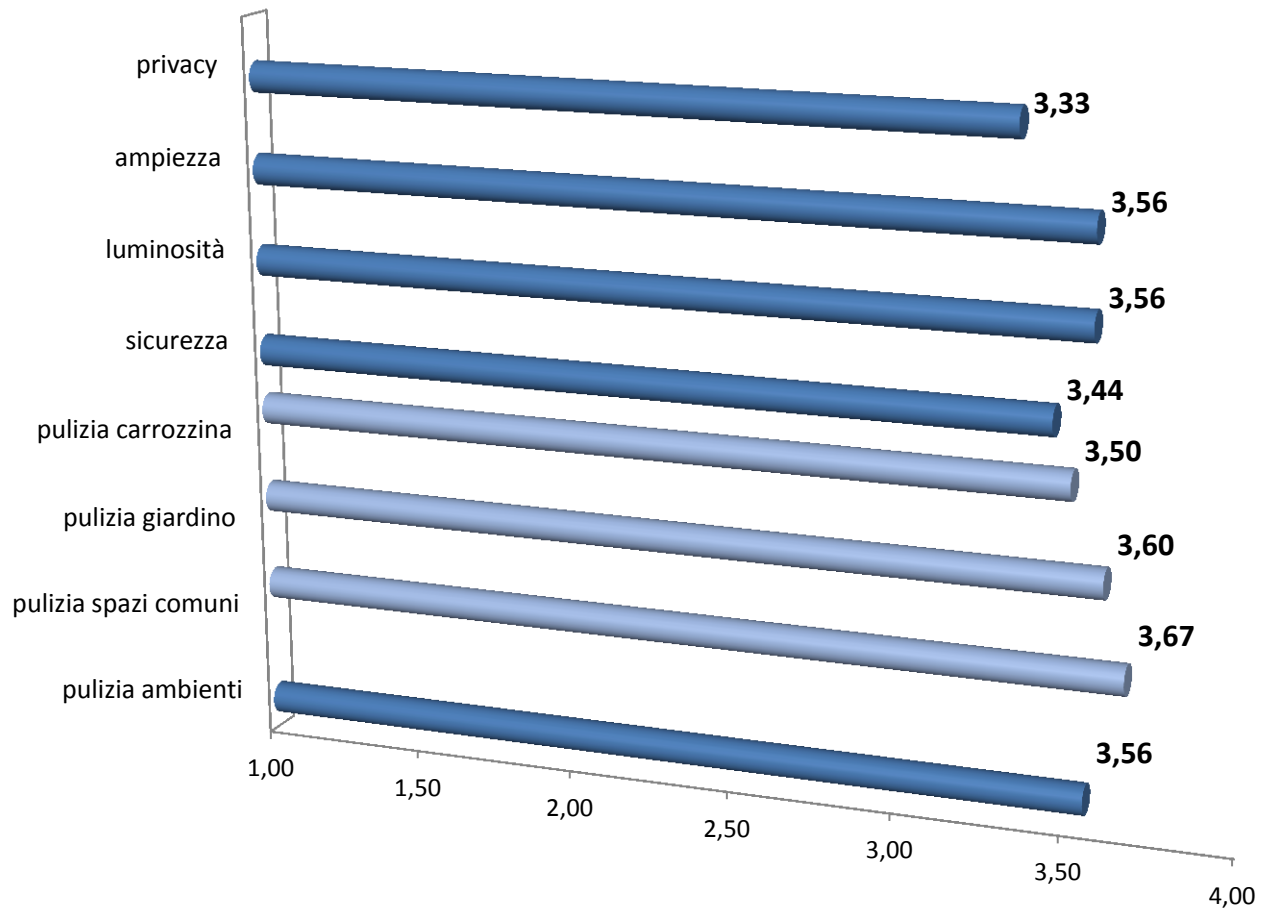
SERVIZIO DI RISTORAZIONE

■ familiare ■ ospite



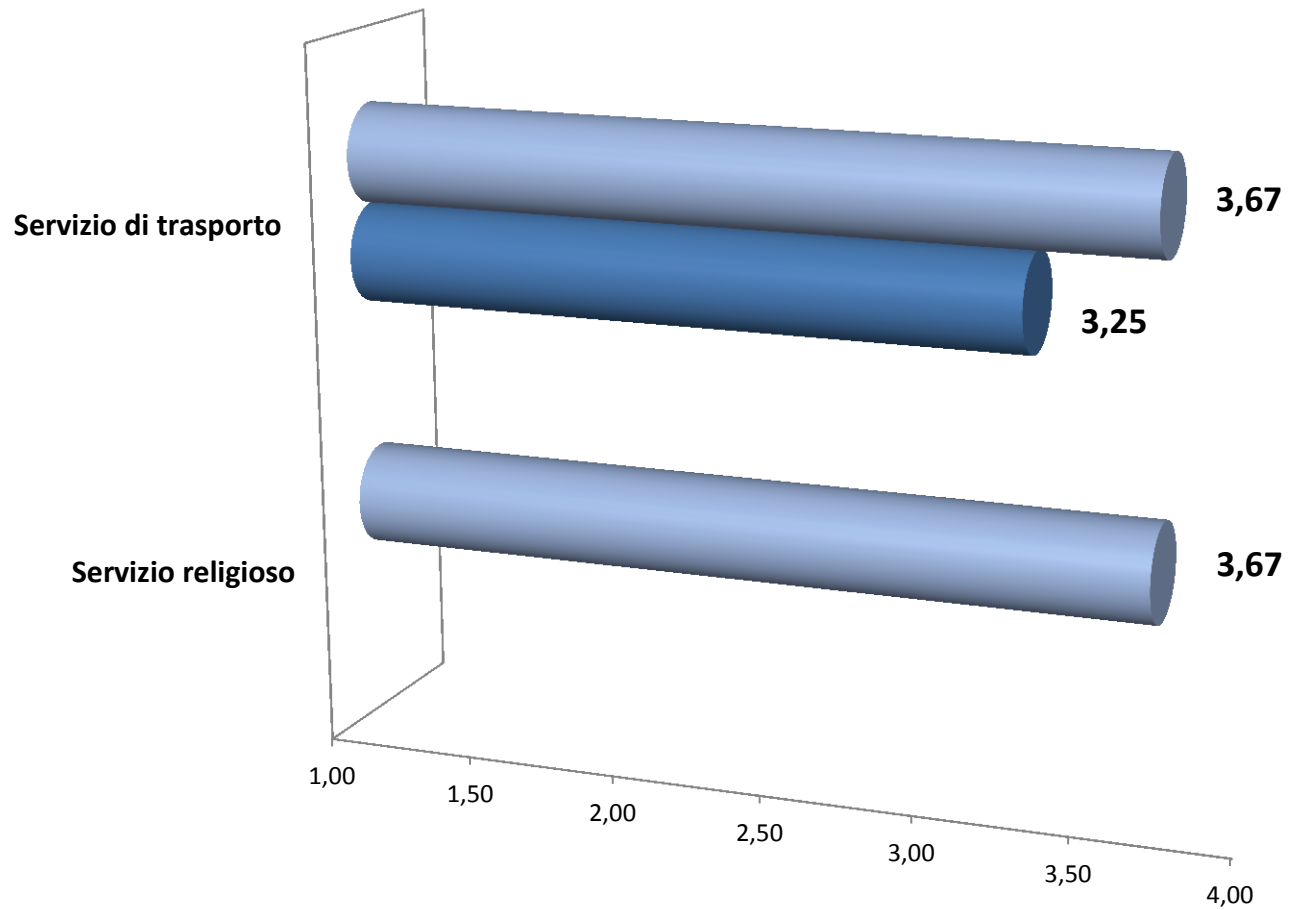
AMBIENTI E PULIZIA

■ familiare ■ ospite



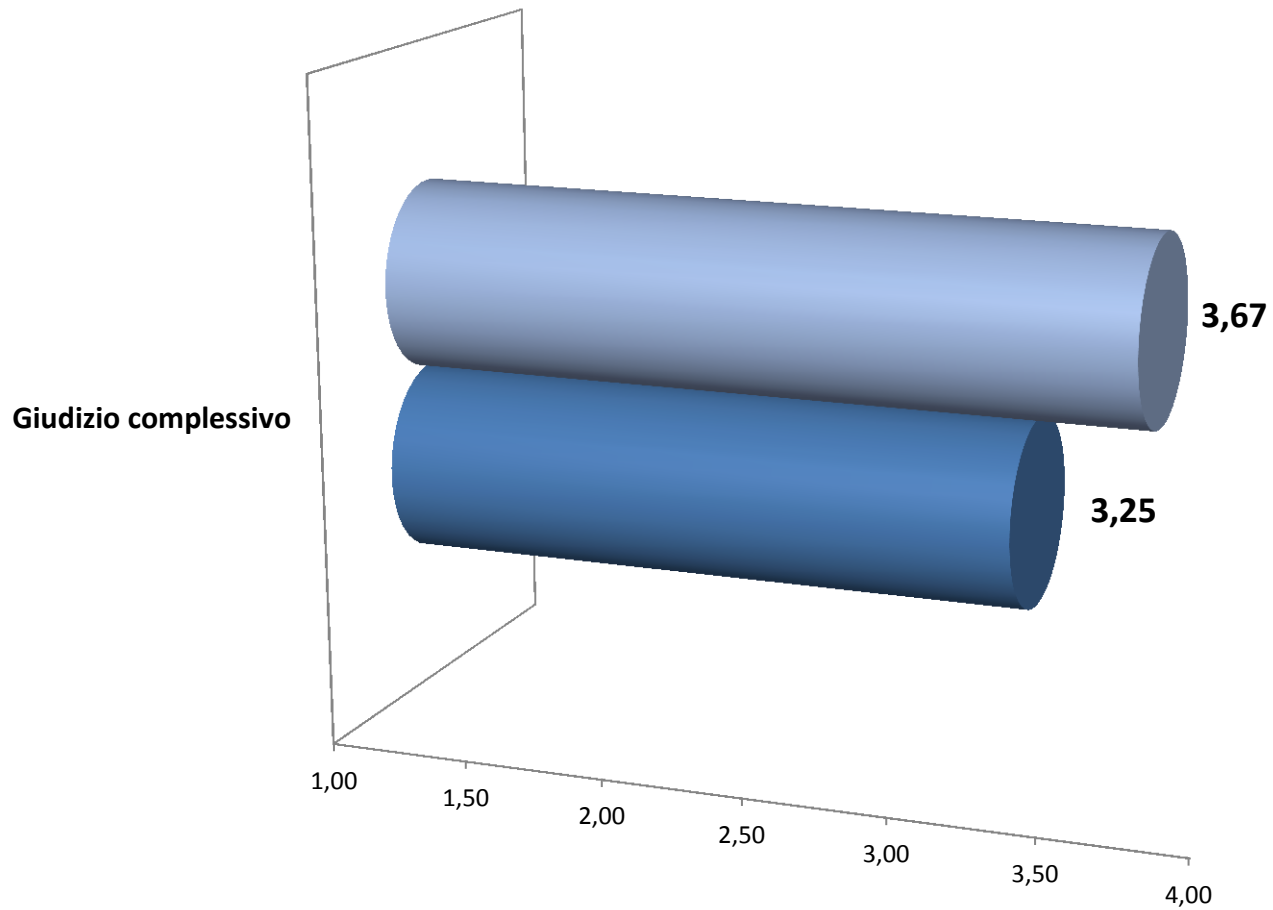
ALTRI SERVIZI

■ familiare ■ ospite

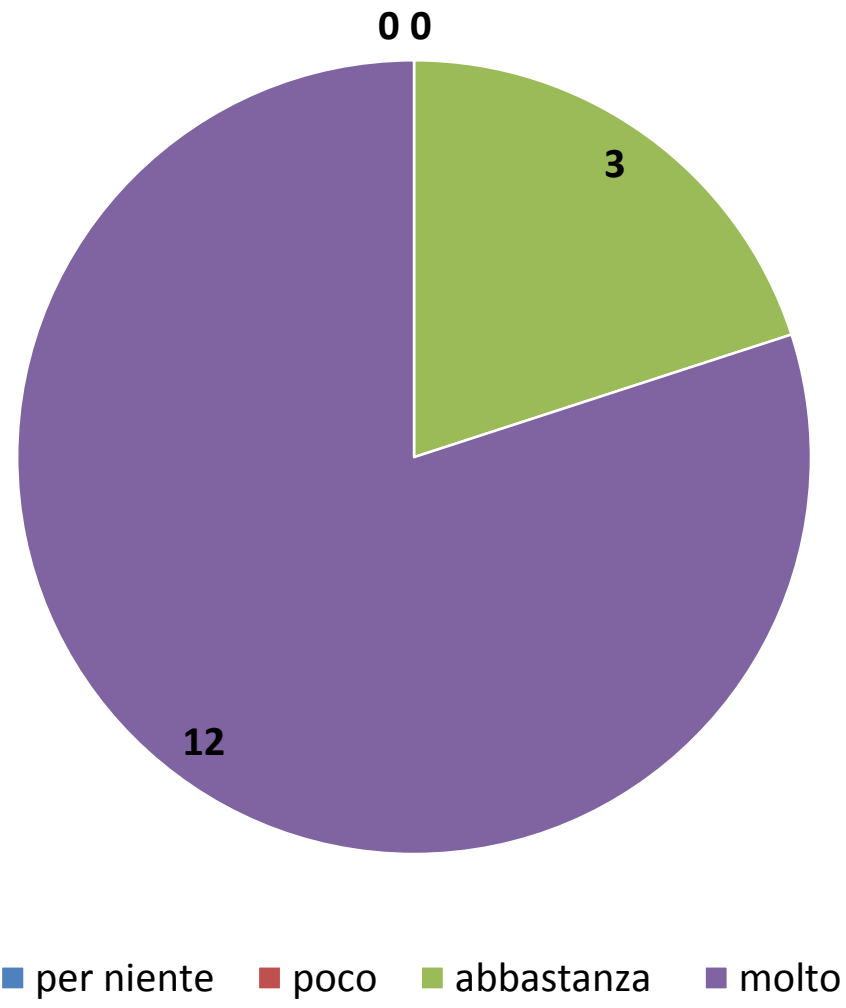


GRADO COMPLESSIVO DI SODDISFAZIONE

■ familiare ■ ospite



GRADO COMPLESSIVO DI SODDISFAZIONE



Lamentele / suggerimenti

Residenti:

16 lamentele/suggerimenti così classificabili:

- n. 3 Attività
- n. 4 Ristorazione
- n. 3 Assistenza
- n. 2 Rifacimento letti
- n. 1 Lavanderia
- n. 3 Spazi della Casa di Riposo

Ospiti del centro diurno: nessun suggerimento.

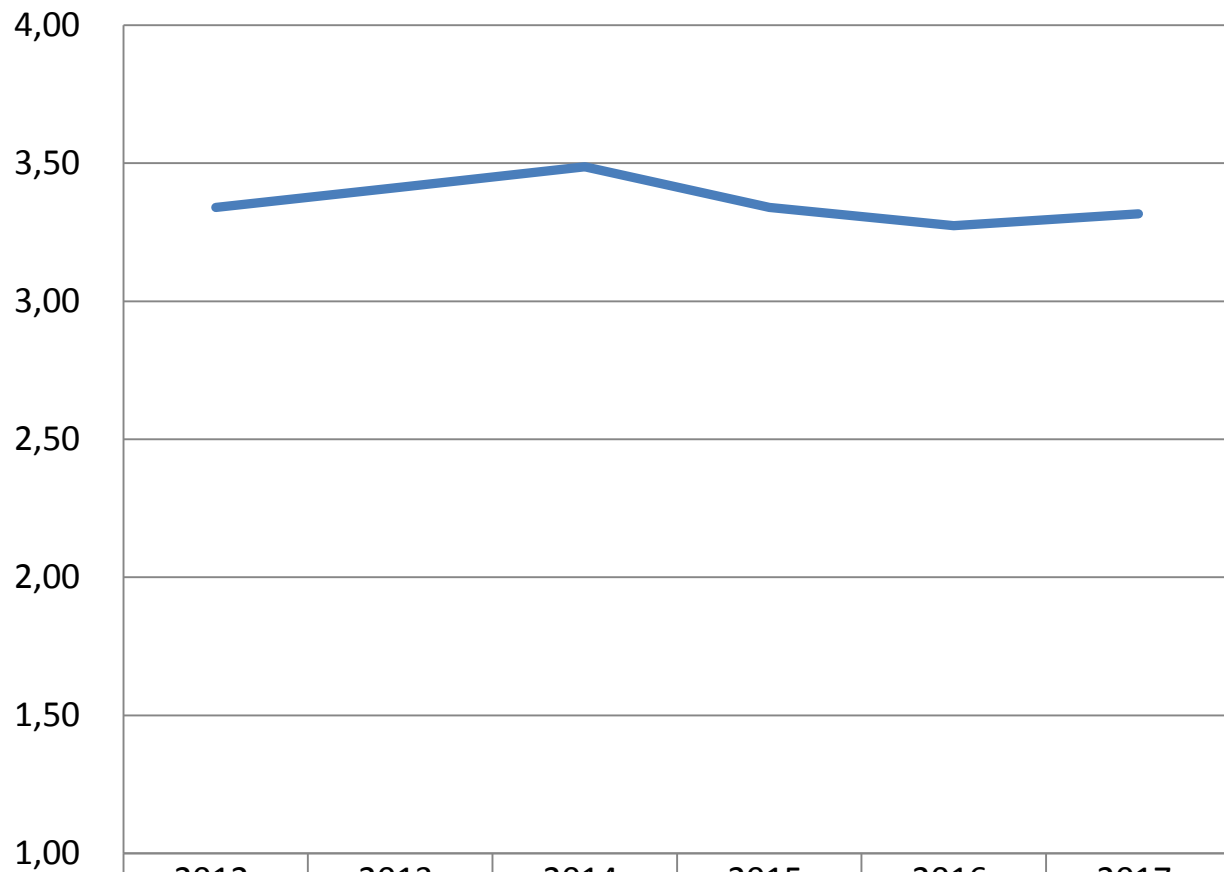
Familiari del Centro Servizi residenziale:

16 lamentele/suggerimenti. Taluni famigliari hanno manifestato più di una lamentela/suggerimento. Le risultanze si possono riassumere con:

- 2 lamentele sul numero del personale nei festivi
- 2 lamentele sulla pulizia delle carrozzine
- 3 lamentele sulla ristorazione
- 2 lamentele sull'assistenza
- 3 lamentele sulla lavanderia
- 2 lamentele sulle manutenzioni
- 2 suggerimenti sull'istituire una zona fumatori

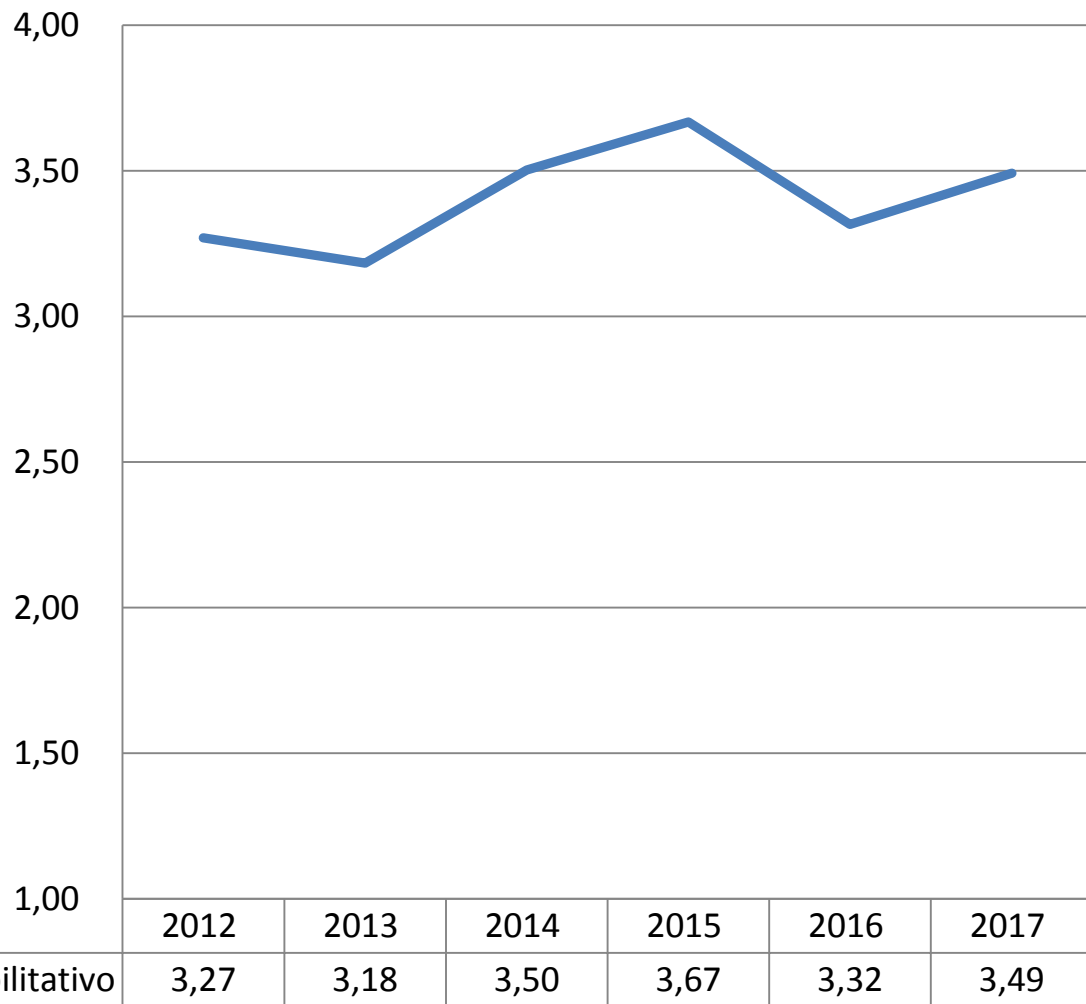
Andamento rispetto agli anni passati:

Servizio sanitario assistenziale

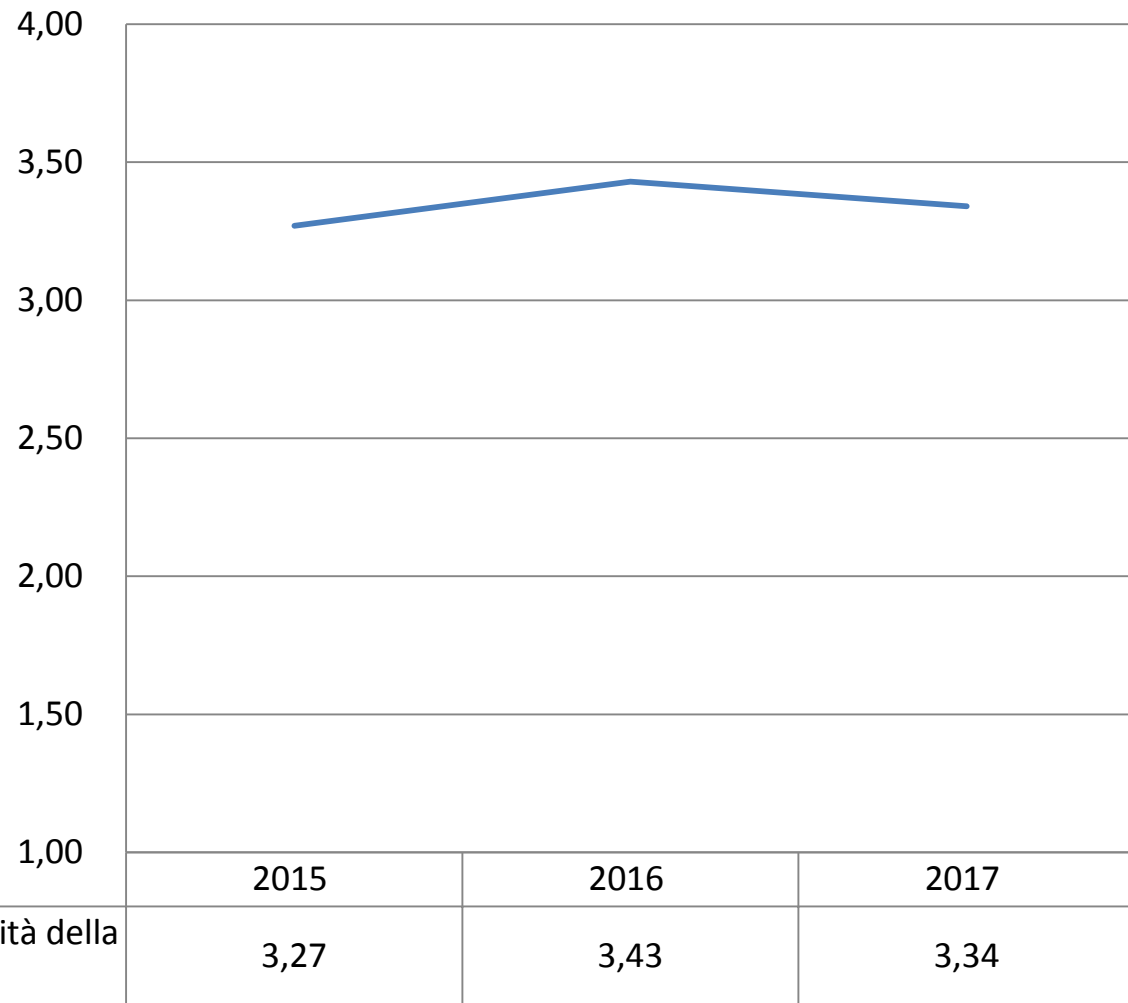


— Servizio sanitario assistenziale	2012	2013	2014	2015	2016	2017
	3,34	3,41	3,49	3,34	3,27	3,32

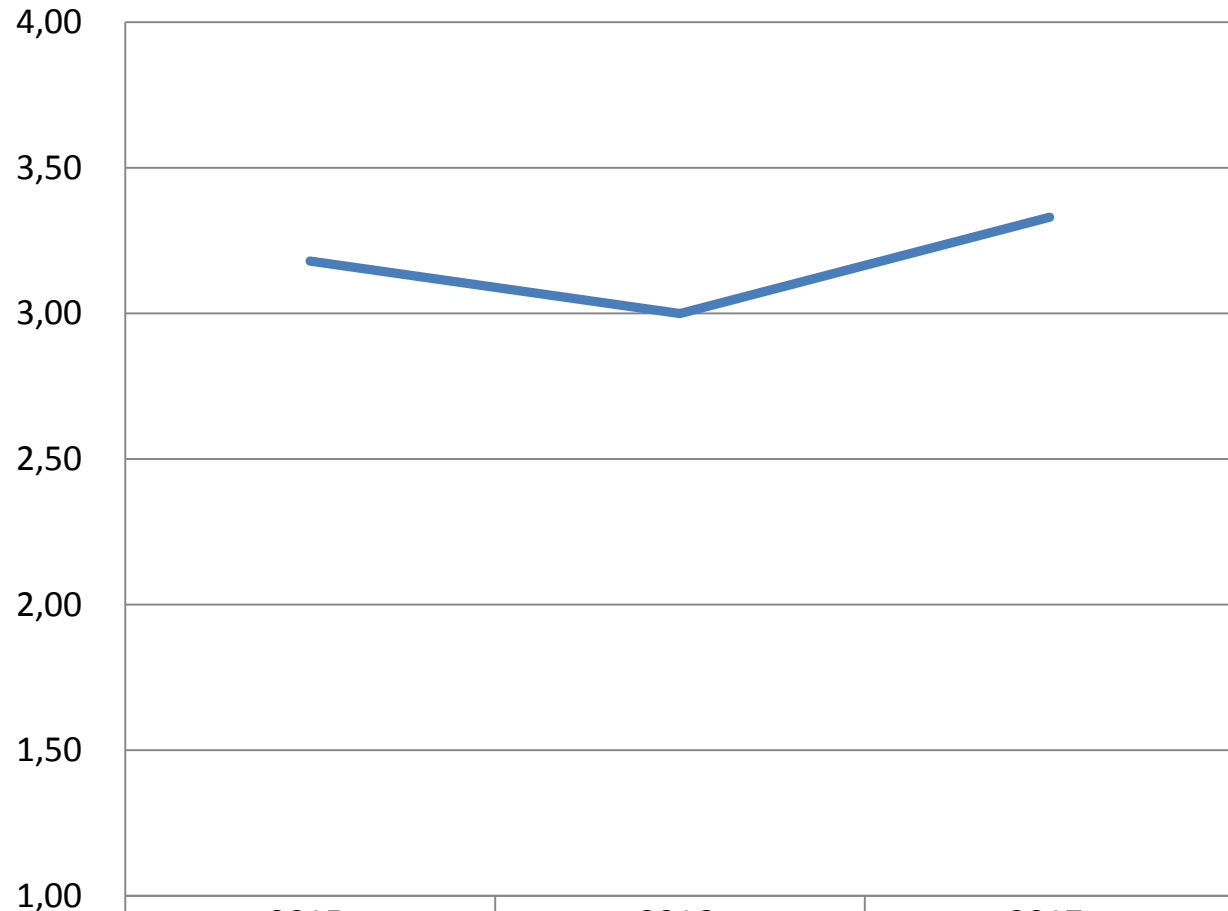
Servizio Socio Riabilitativo



Conosce le attività della Casa?



Il tempo del proprio caro



— il tempo del caro

2015

2016

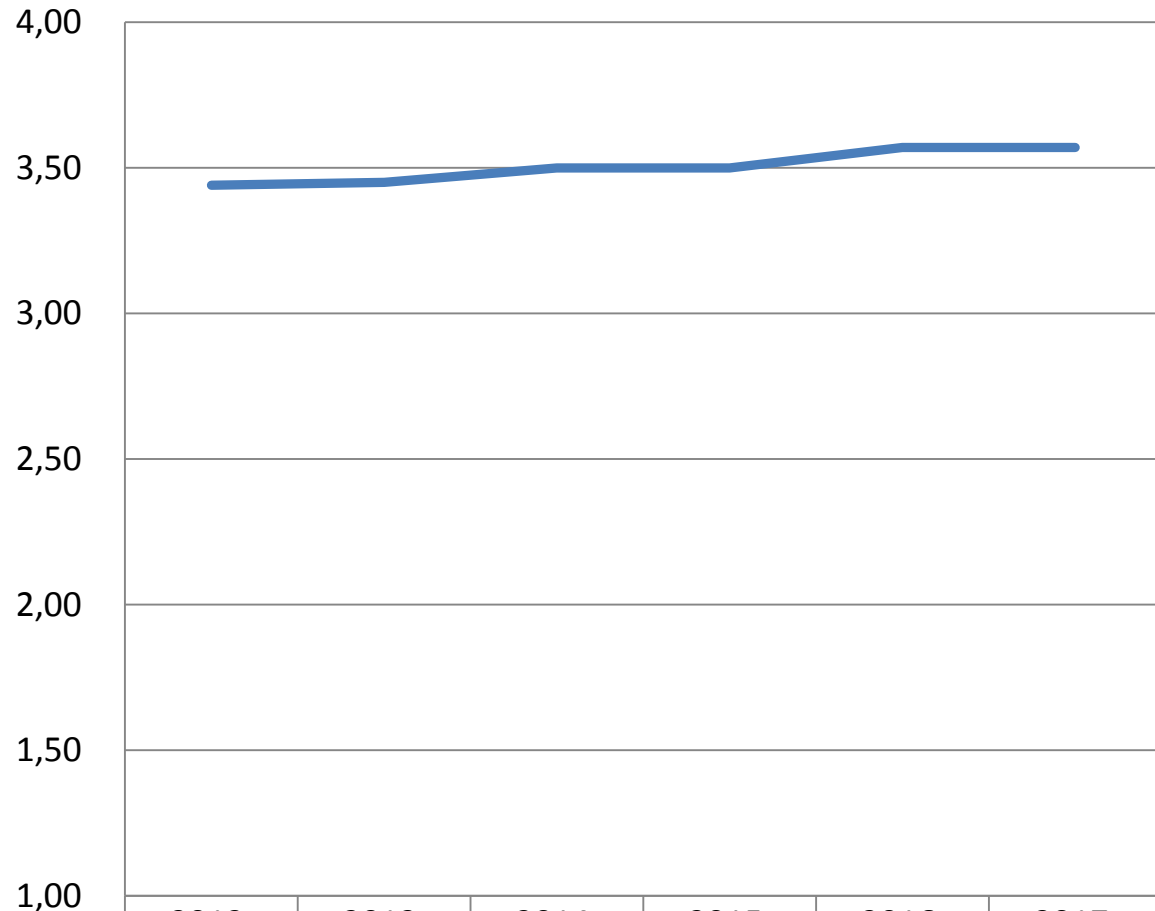
2017

3,18

3,00

3,33

Servizi Amministrativi



— Servizi Amministrativi

2012

2013

2014

2015

2016

2017

3,44

3,45

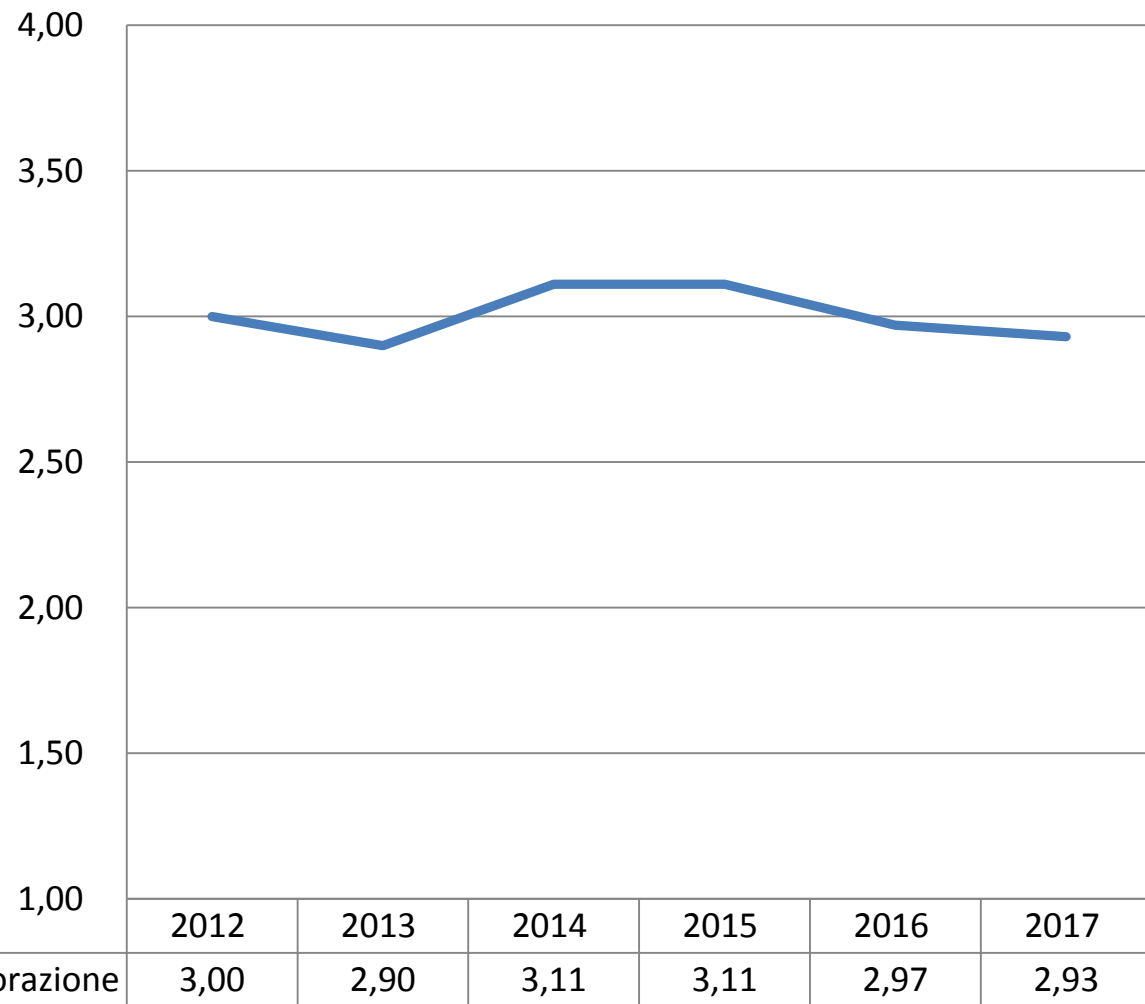
3,50

3,50

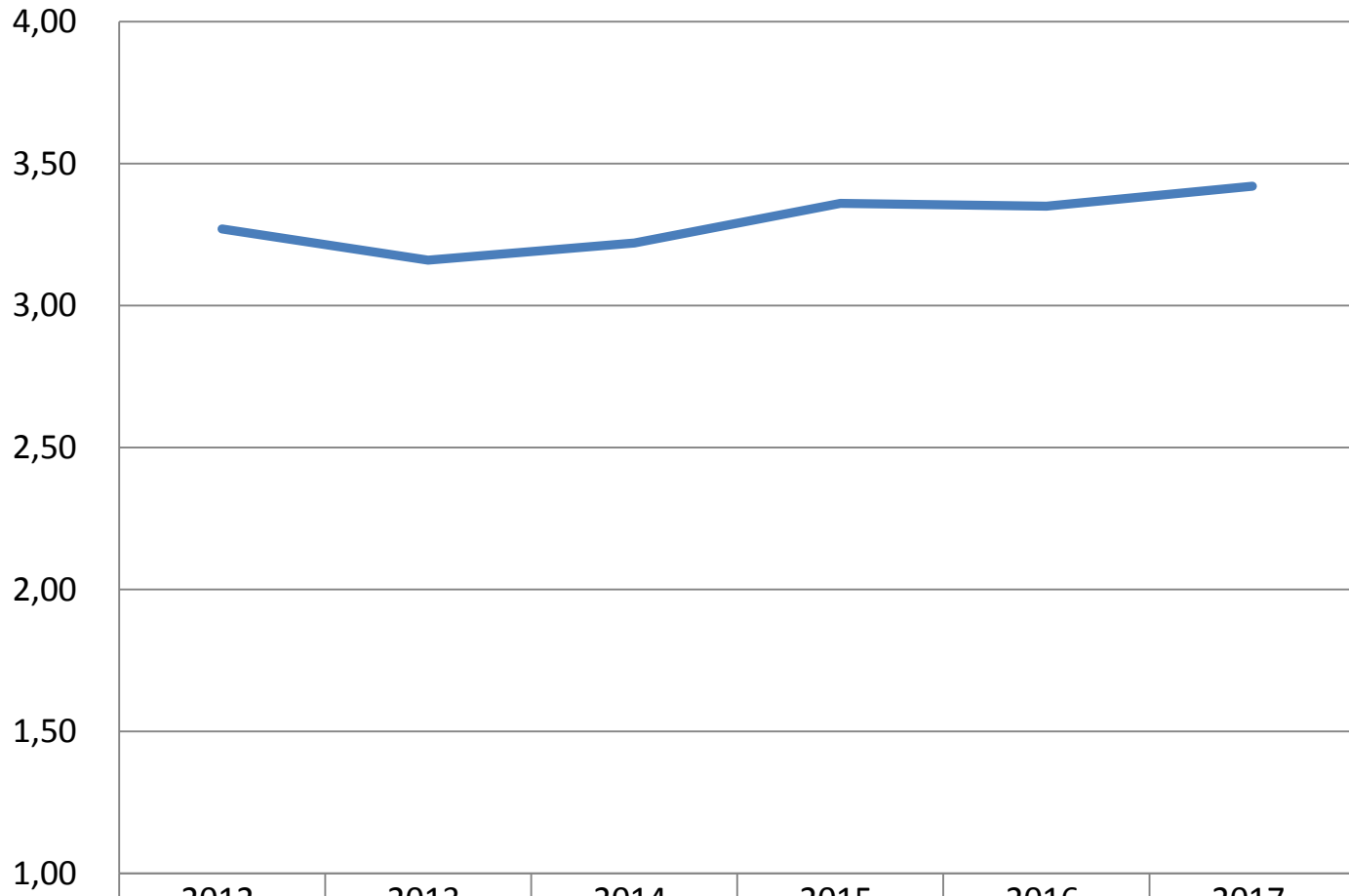
3,57

3,57

Servizio di ristorazione



Pulizia



— pulizia

2012

2013

2014

2015

2016

2017

3,27

3,16

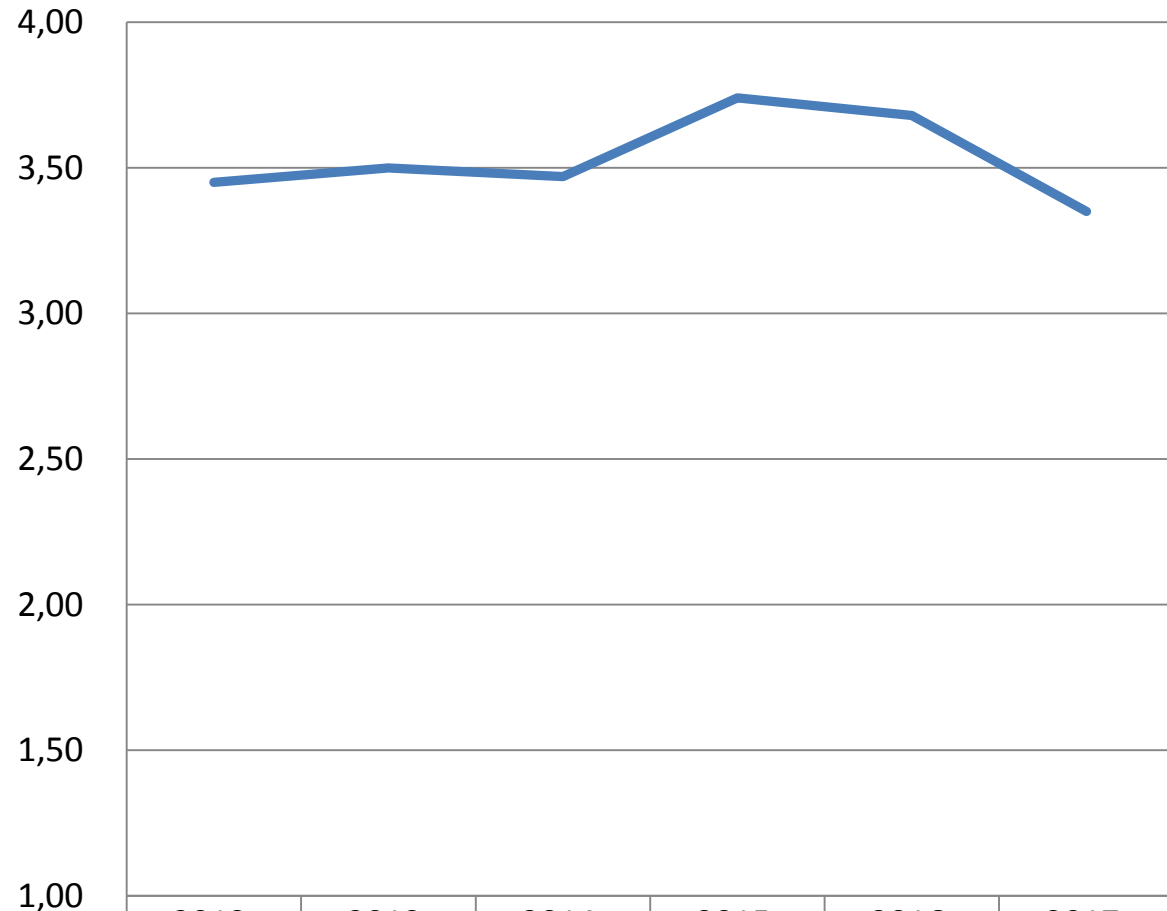
3,22

3,36

3,35

3,42

Servizio di lavanderia



— servizio di lavanderia

2012

2013

2014

2015

2016

2017

3,45

3,50

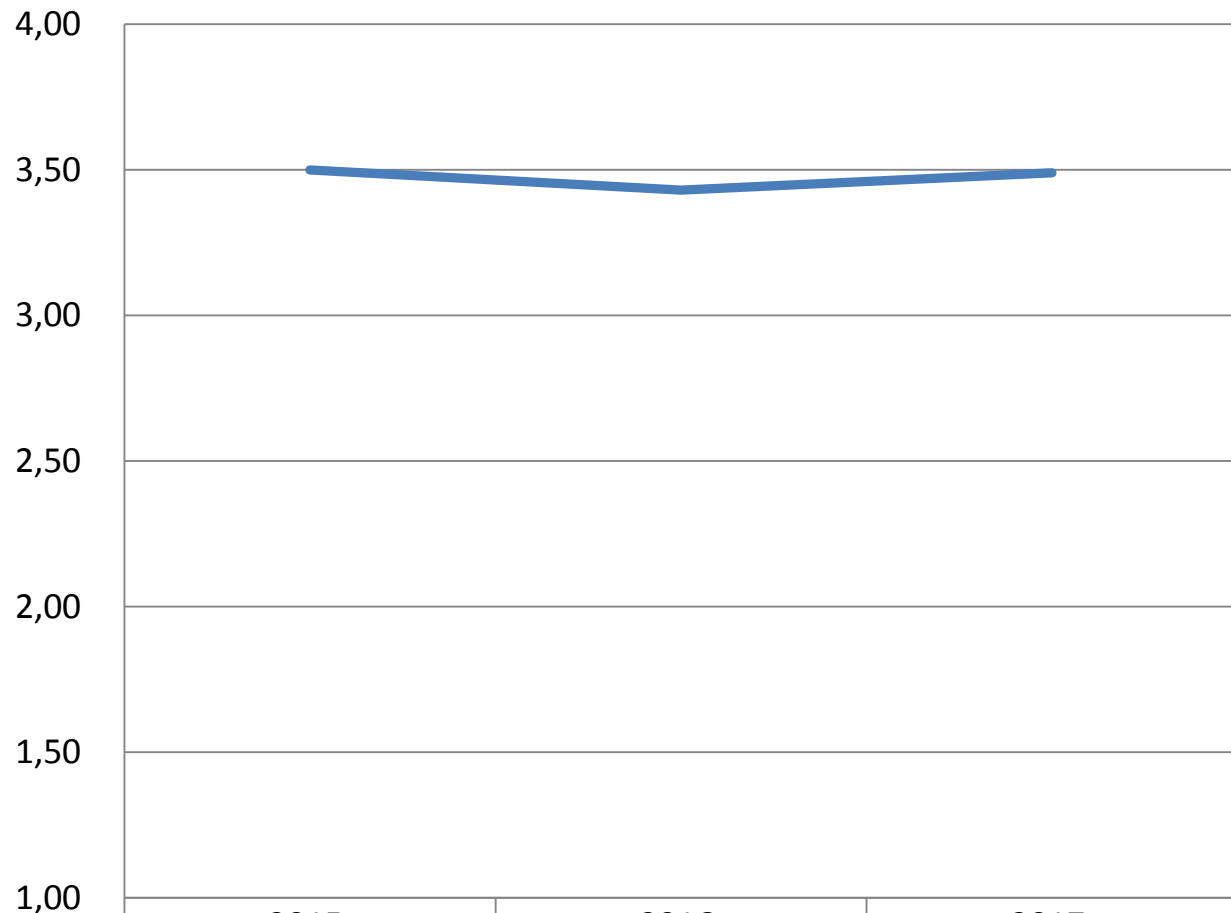
3,47

3,74

3,68

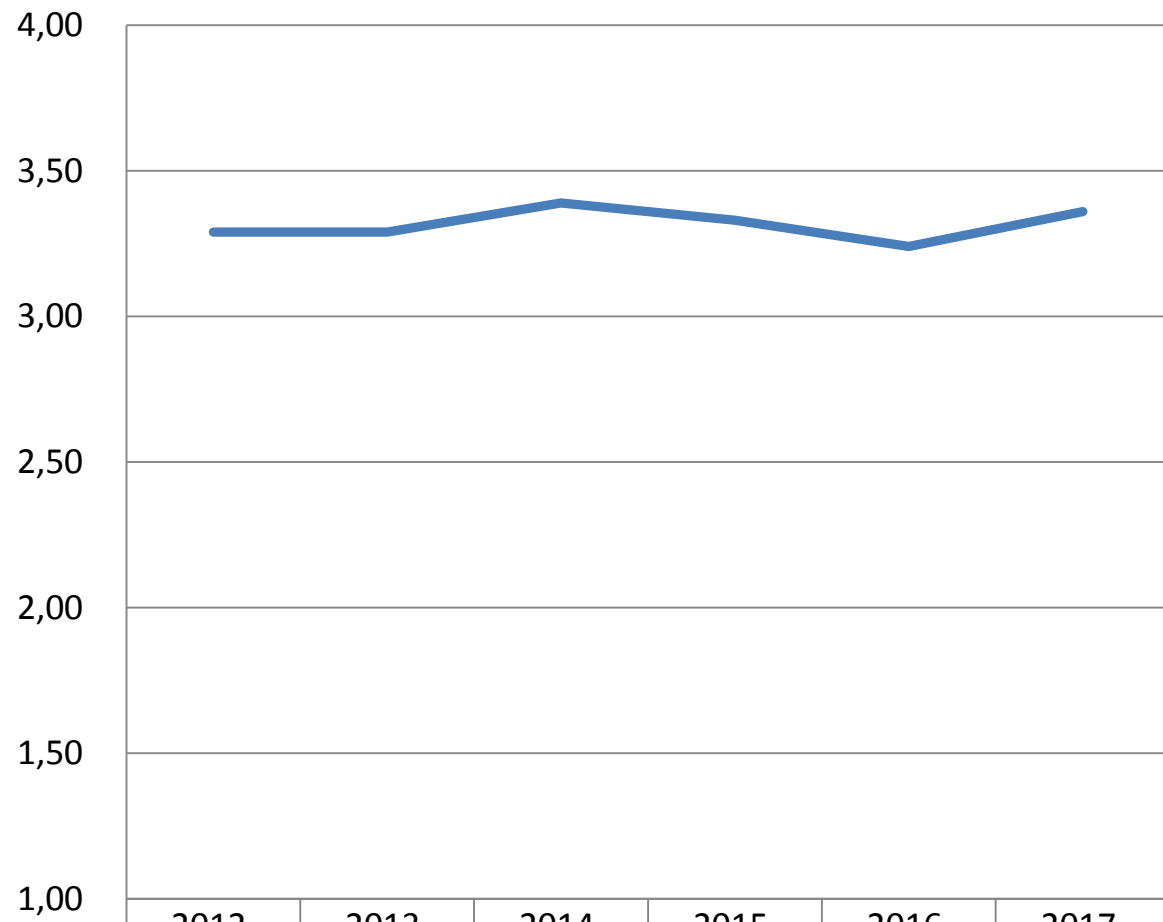
3,35

Servizio religioso



servizio religioso	3,50	3,43	3,49
--------------------	------	------	------

Giudizio Complessivo



— Giudizio Complessivo

2012

2013

2014

2015

2016

2017

3,29

3,29

3,39

3,33

3,24

3,36

Ringraziamo tutti coloro che hanno dedicato il loro tempo per rispondere al questionario, permettendoci di avere un importante ritorno sul nostro operato.

Siamo lieti di vedere un generale aumento, rispetto all'anno scorso, nella soddisfazione delle varie professionalità e attività dell'Ente, che ripaga degli sforzi compiuti quotidianamente dal nostro personale.

I punti più critici, legati a ristorazione e lavanderia, saranno attentamente analizzati per trovare soluzioni che possano migliorare il vostro gradimento.

La Direzione