



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

Questionario di Gradimento del servizio 2018

A fine 2018, è stata effettuata una valutazione del livello di gradimento degli Ospiti residenti e diurni nella nostra Casa di riposo e dei loro Familiari.

Per tutto il personale che lavora e collabora nella nostra struttura è fondamentale avere un riscontro quanto più oggettivo possibile sui servizi offerti, sui punti di forza e su dove invece possiamo ancora migliorare, al fine di aumentare il benessere dei nostri cari 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:

27 residenti (mmse>16), 9 residenti secondo piano, 18 residenti primo piano. Età media 82,4 anni, 22 donne e 7 uomini.

Familiari che hanno risposto al questionario:

31 familiari, 9 primo piano , 17 secondo piano, 5 non noto.

Età media del compilatore 60,7 anni, 16 figlio/a, 4 coniuge, 4 altro, 7 non noto.

Centro diurno:

Ospiti che hanno risposto al questionario:

7 persone (mmse>16).

Età media 82,1 anni, 5 donne e 2 uomini.

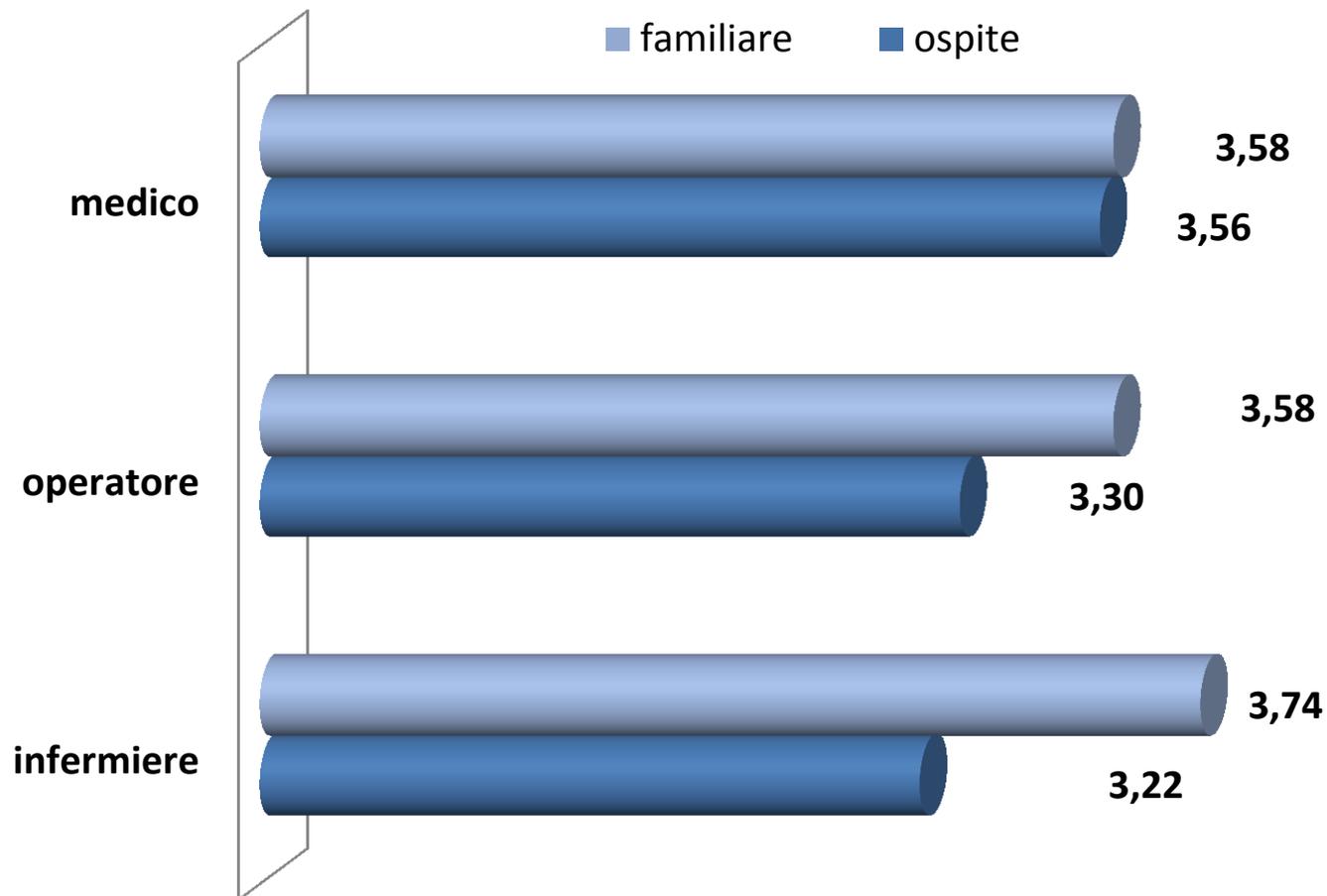
Familiari che hanno risposto al questionario:

5 persone.

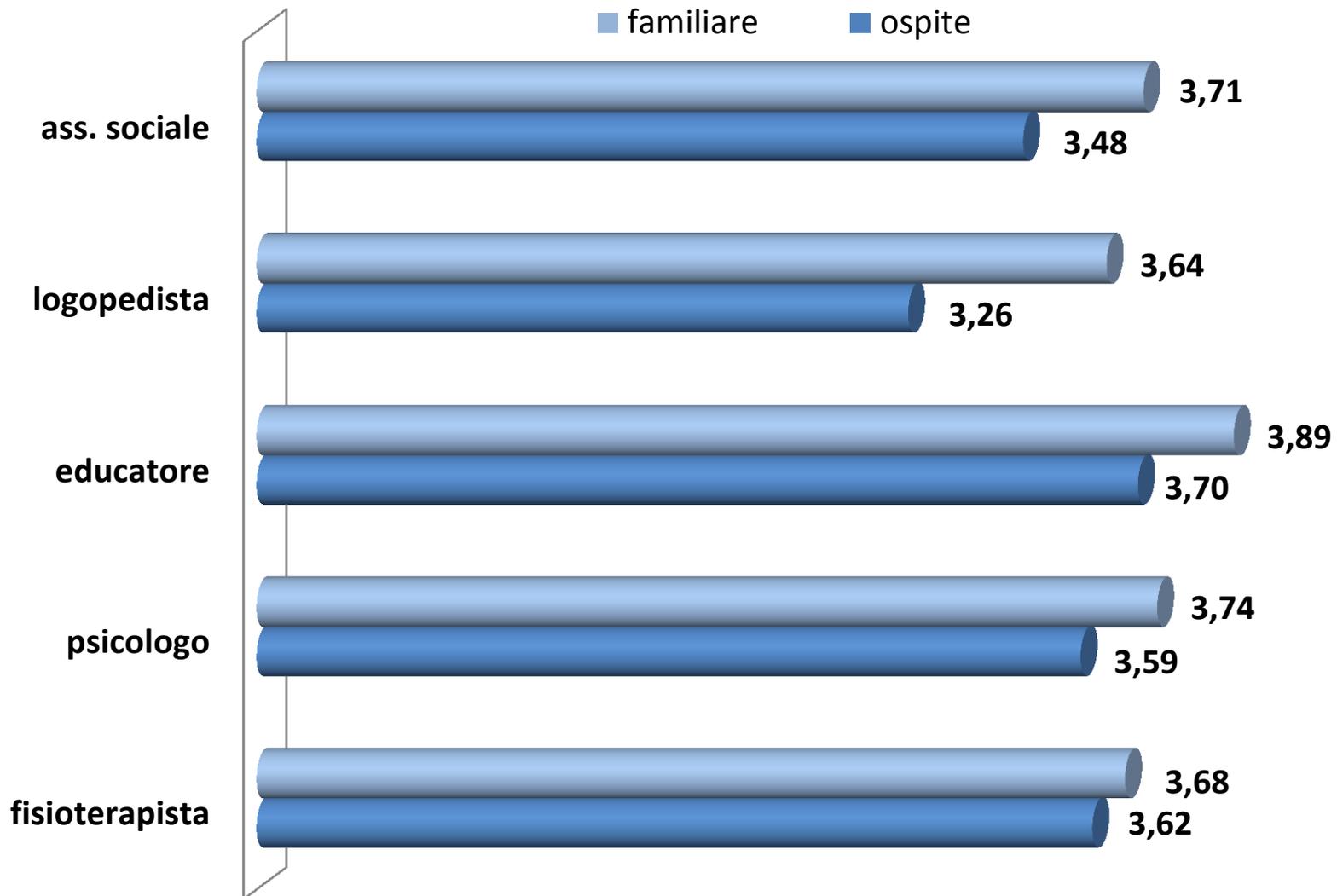
Età media del compilatore 53,2 anni, 4 figlio/a, 1 coniuge.

Centro residenziale

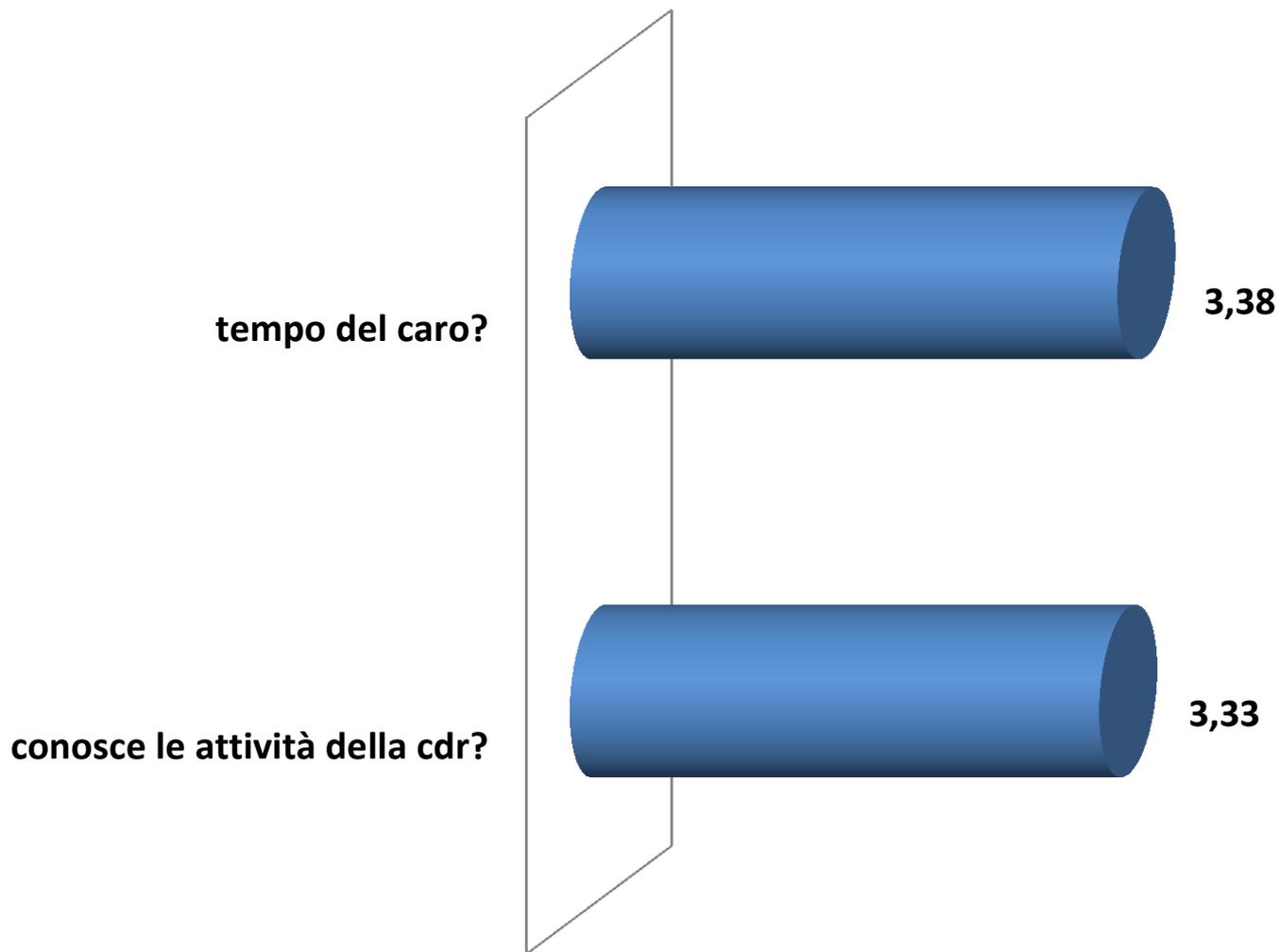
SERVIZIO SANITARIO-ASSISTENZIALE



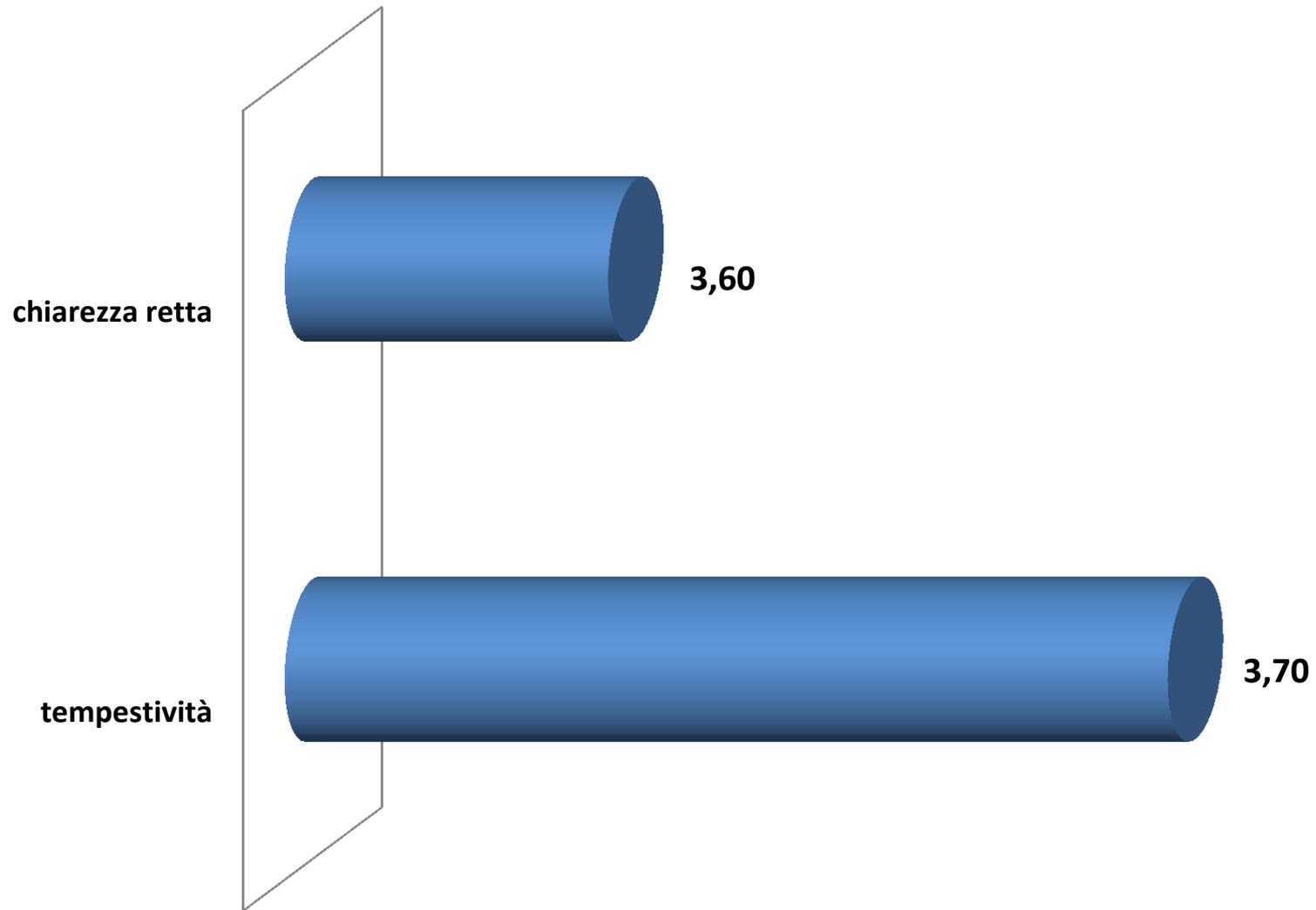
SERVIZIO SOCIO-RIABILITATIVO



ATTIVITA' RESIDENTE

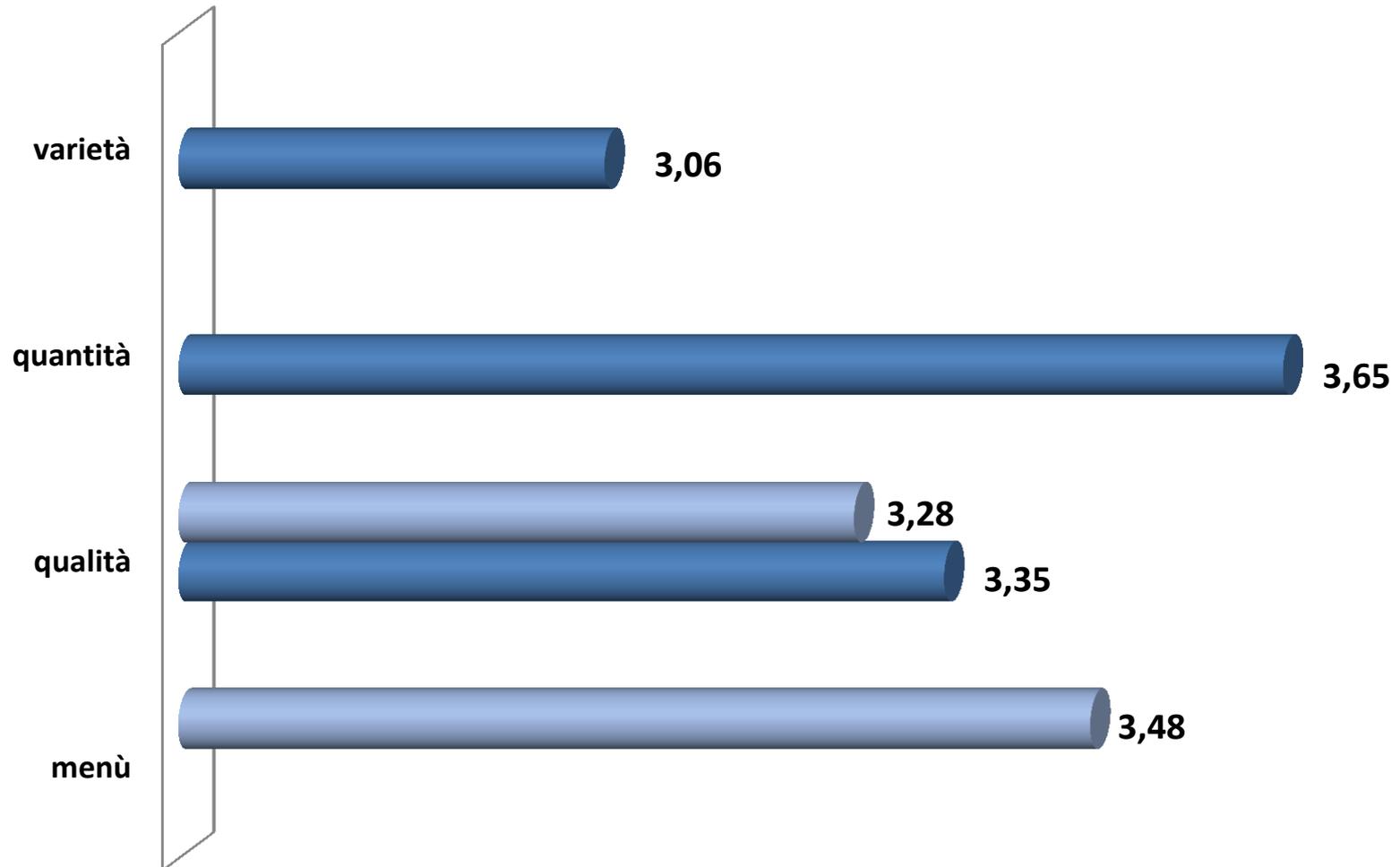


SERVIZI AMMINISTRATIVI



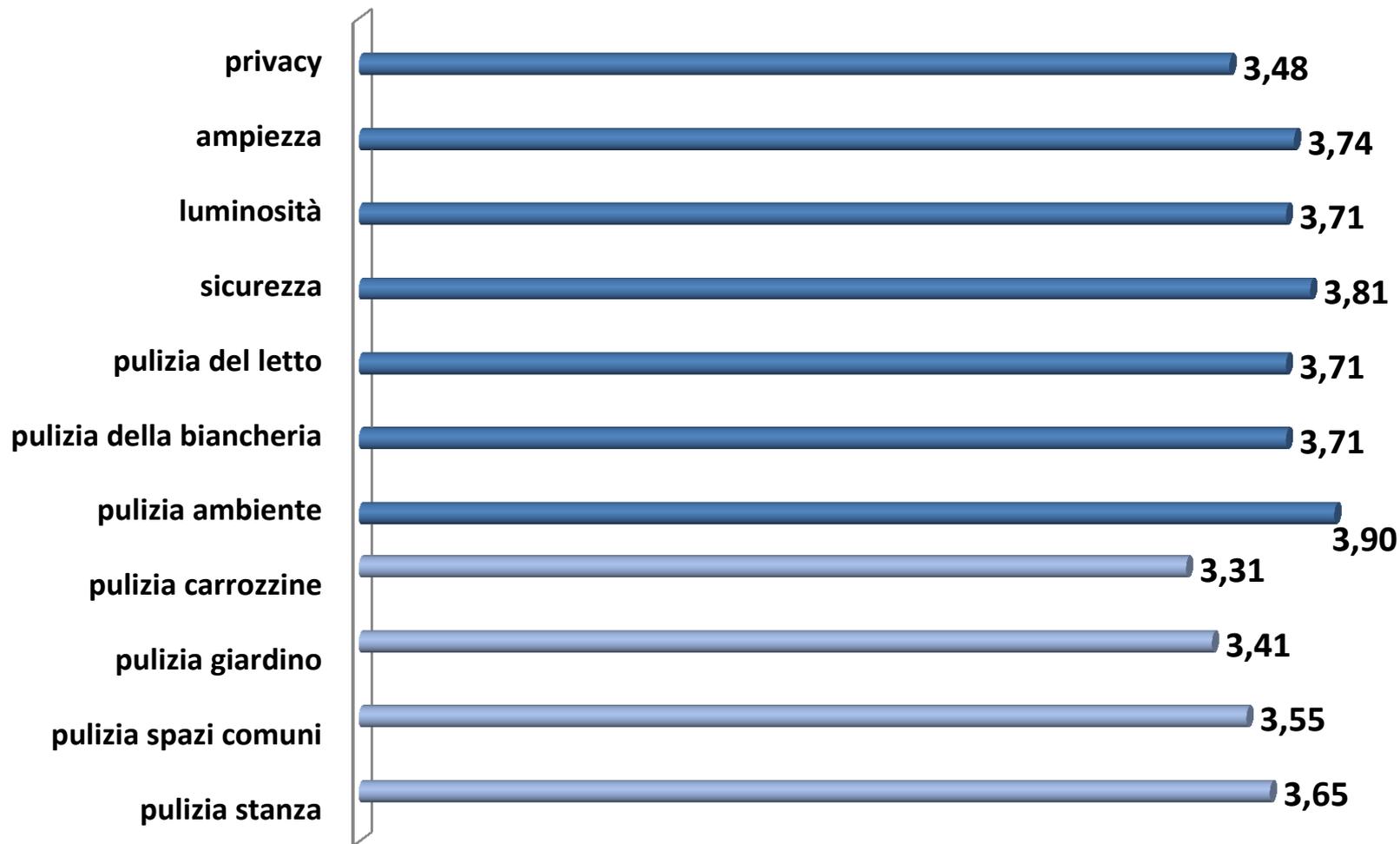
SERVIZIO RISTORAZIONE

■ familiare ■ ospite

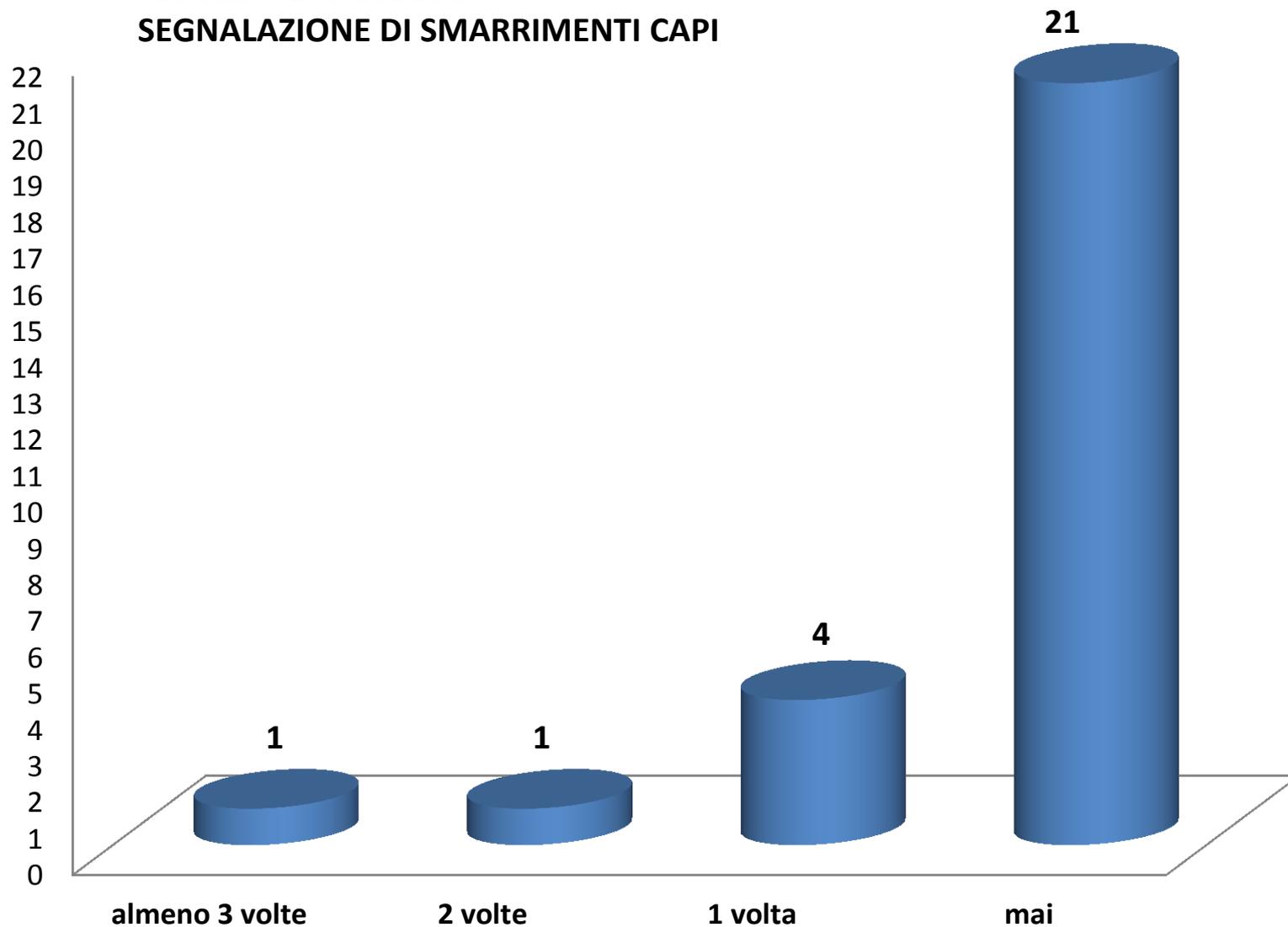


AMBIENTI DI VITA

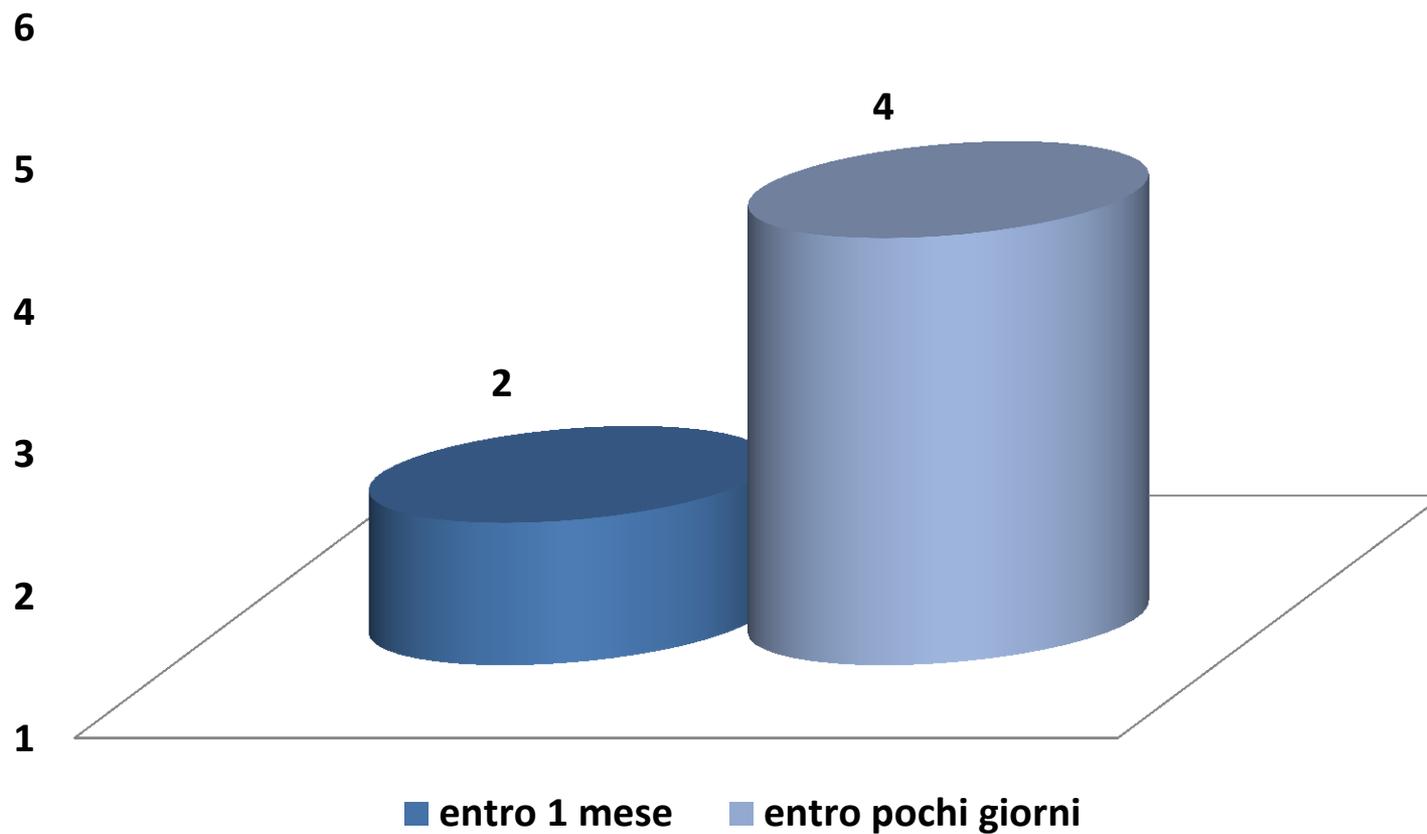
■ familiare ■ ospite



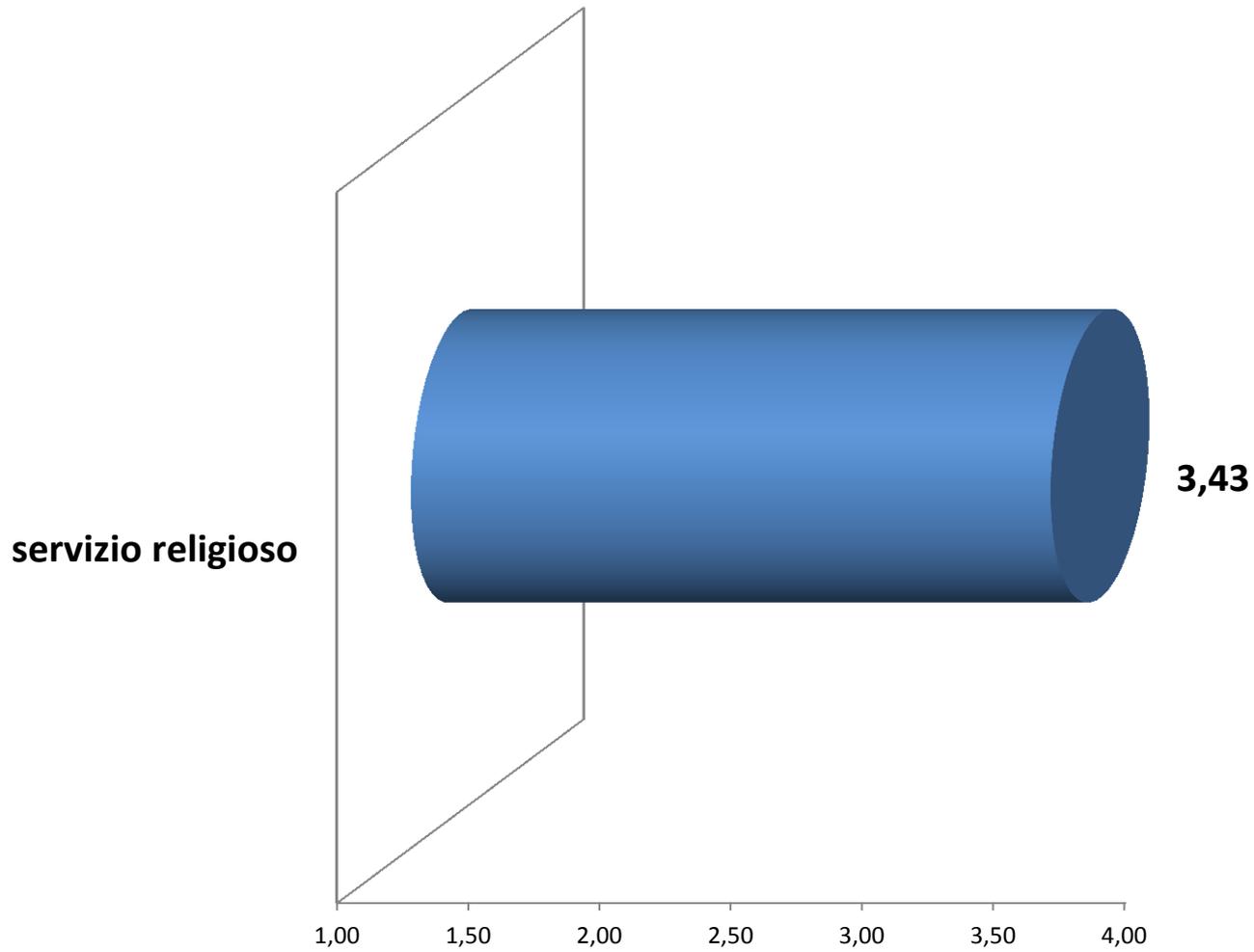
SERVIZIO LAVANDERIA SEGNALAZIONE DI SMARRIMENTI CAPI



SERVIZIO LAVANDERIA ENTRO QUANDO SI E' RISOLTO IL PROBLEMA



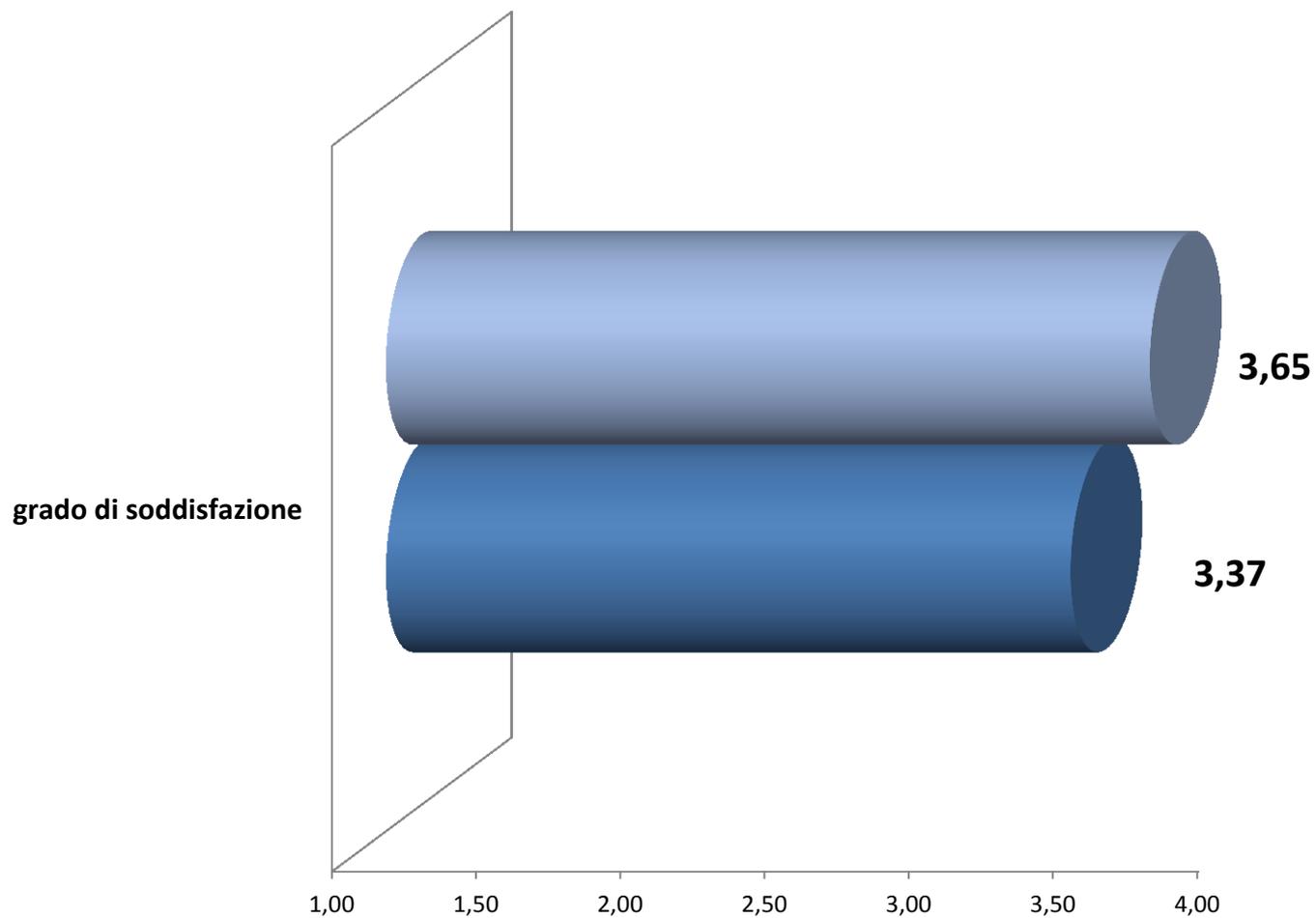
SERVIZIO RELIGIOSO



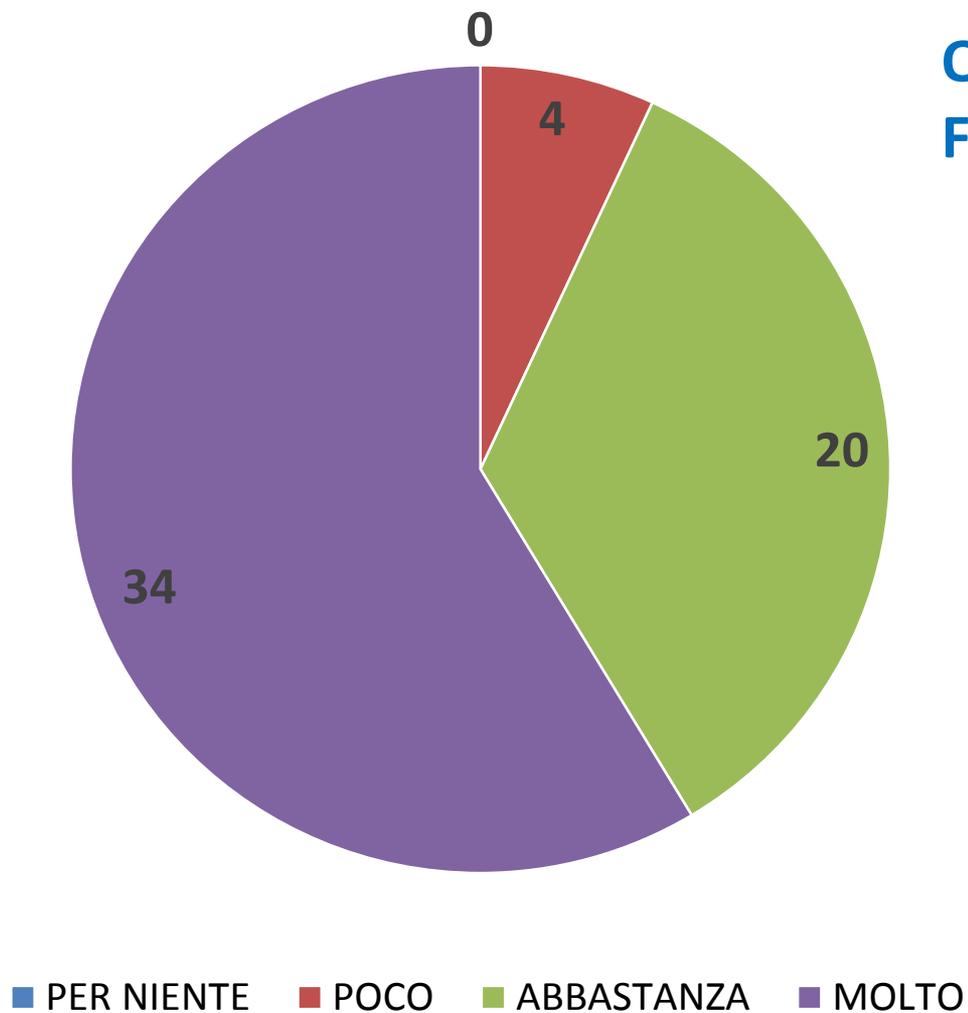
e

GRADO DI SODDISFAZIONE

■ familiare ■ ospite



GRADO COMPLESSIVO DI SODDISFAZIONE

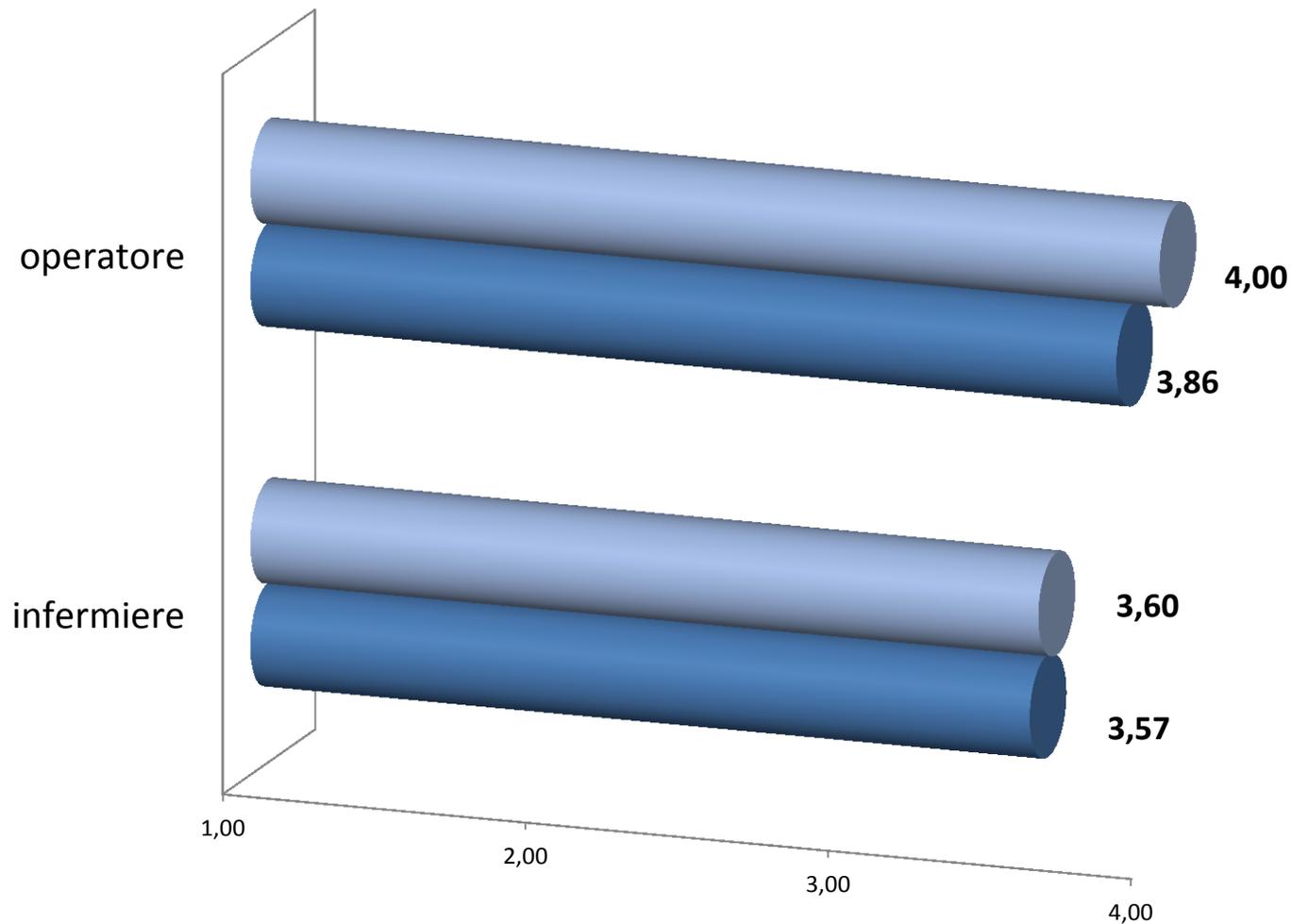


Ospiti e
Familiari

Centro diurno

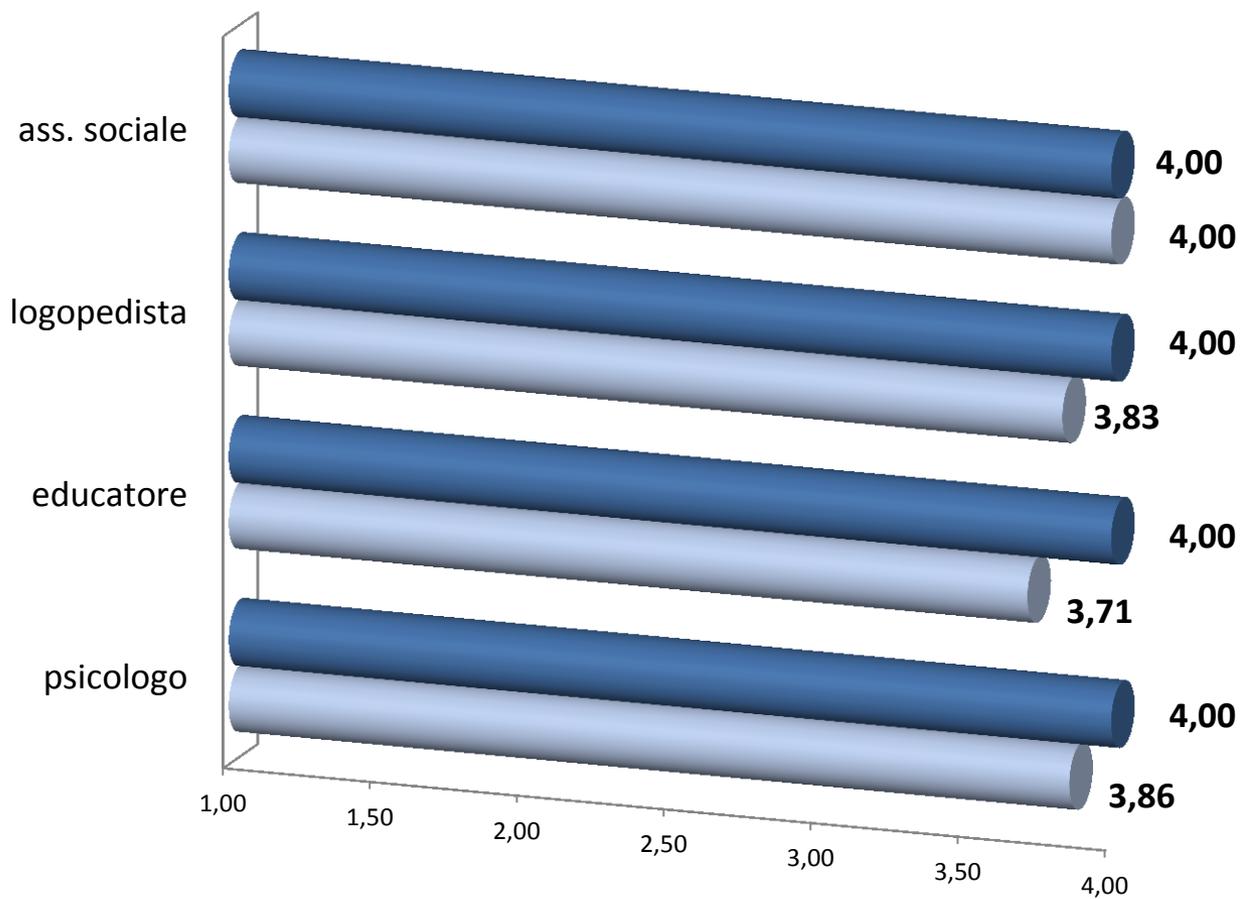
SERVIZIO SANITARIO-ASSISTENZIALE

■ familiare ■ ospite



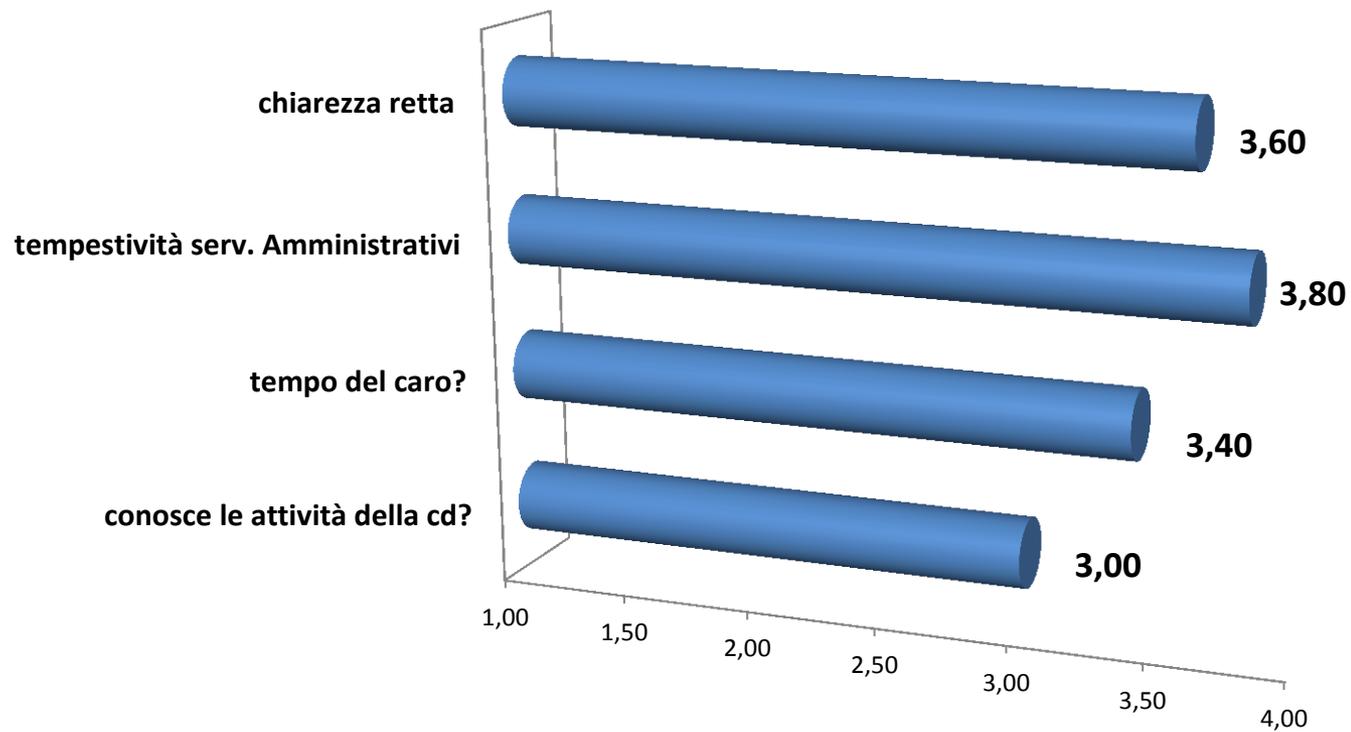
SERVIZI ASSISTENZIALI E SOCIO-RIABILITATIVI

■ familiare ■ ospite



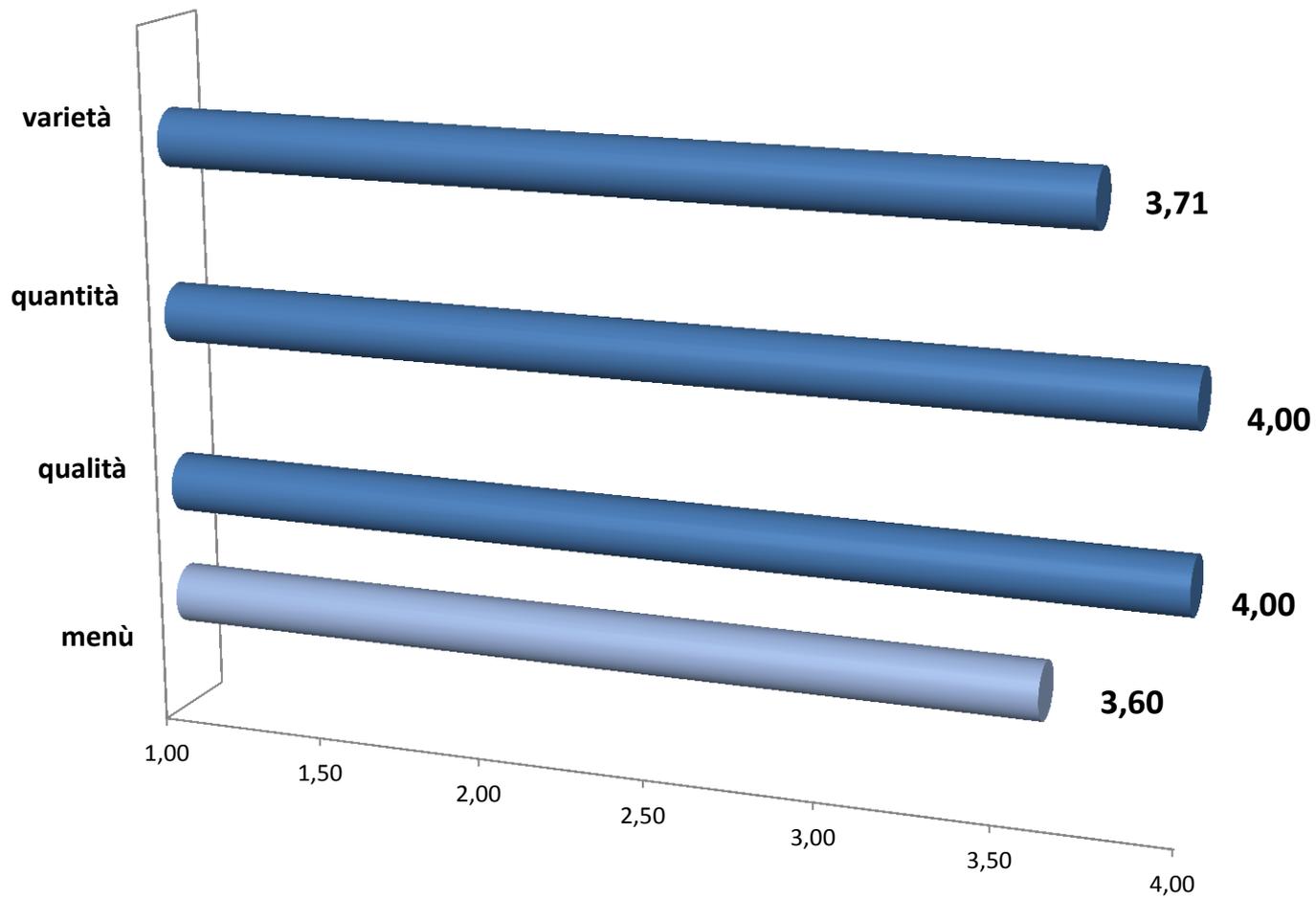
Amministrazione e Attività

Familiare



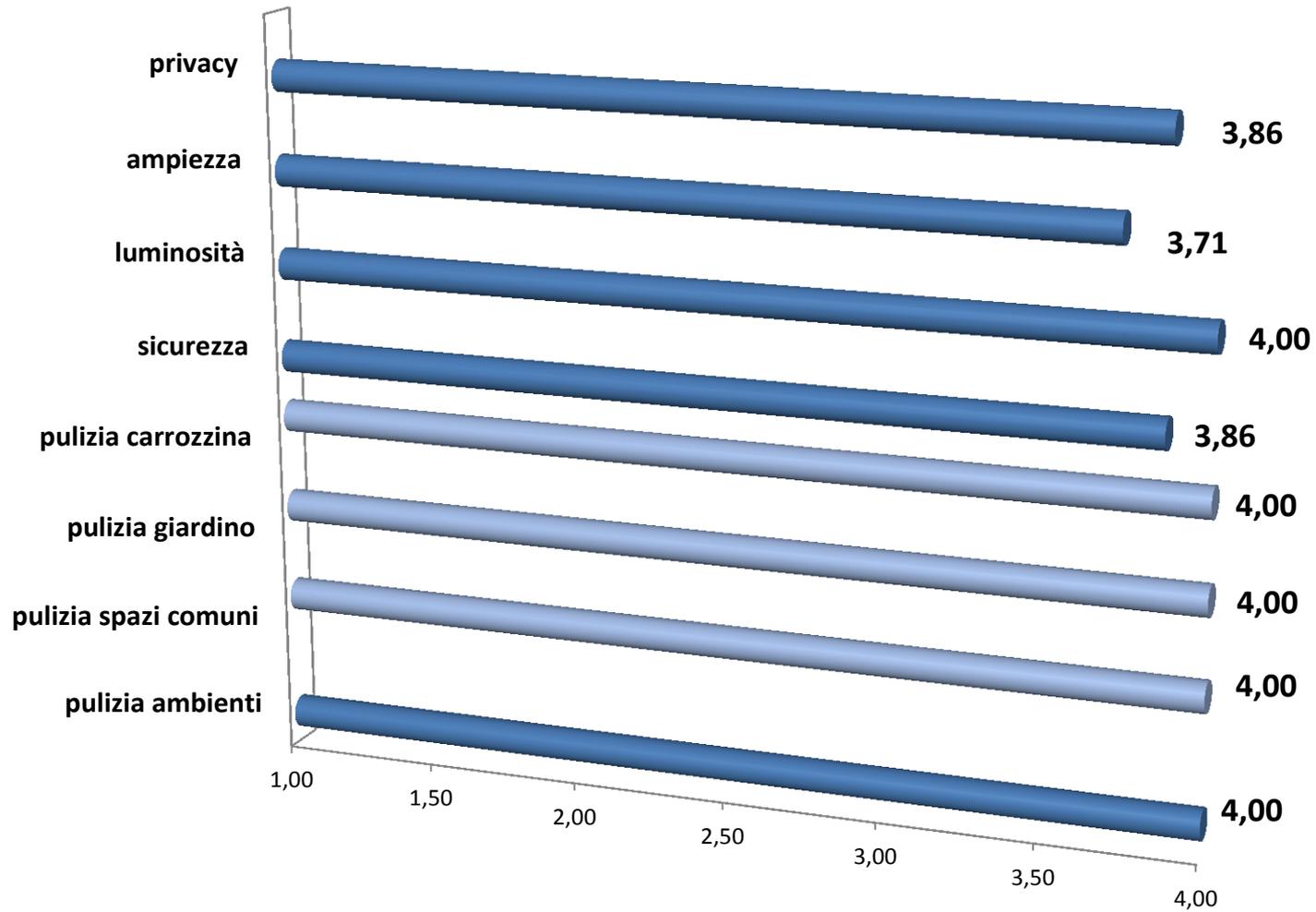
SERVIZIO DI RISTORAZIONE

■ familiare ■ ospite



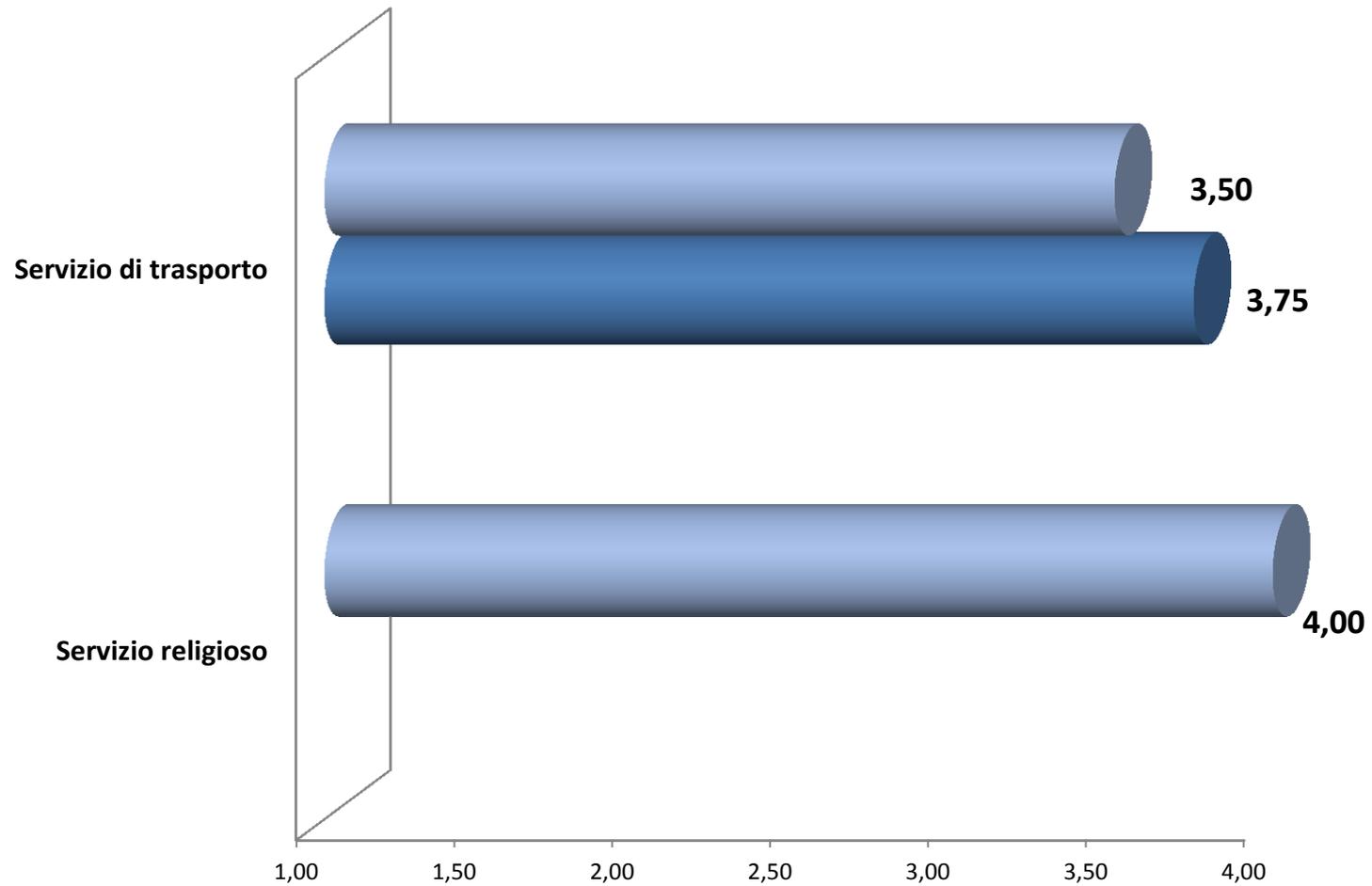
AMBIENTI E PULIZIA

■ familiare ■ ospite



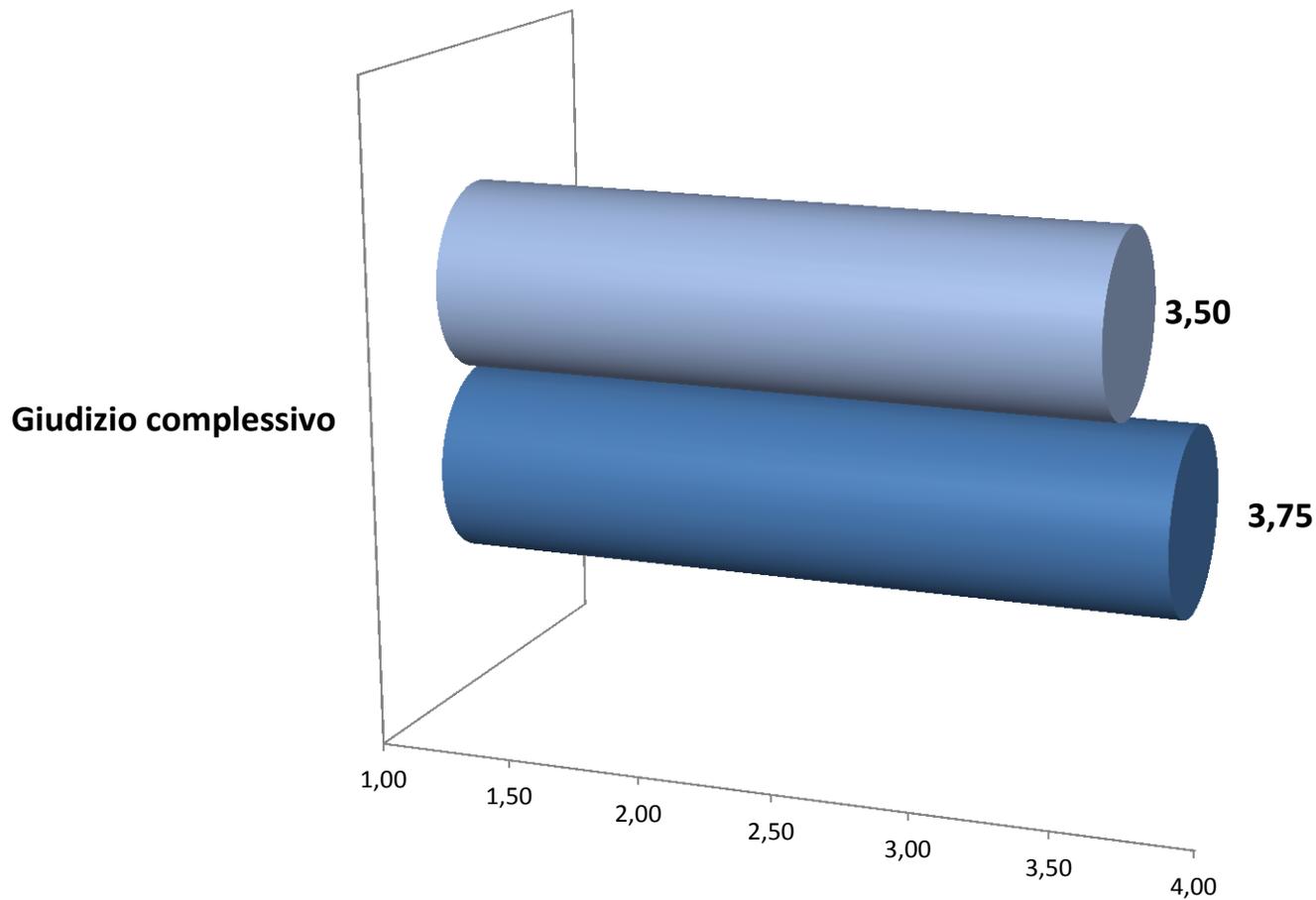
ALTRI SERVIZI

■ familiare ■ ospite

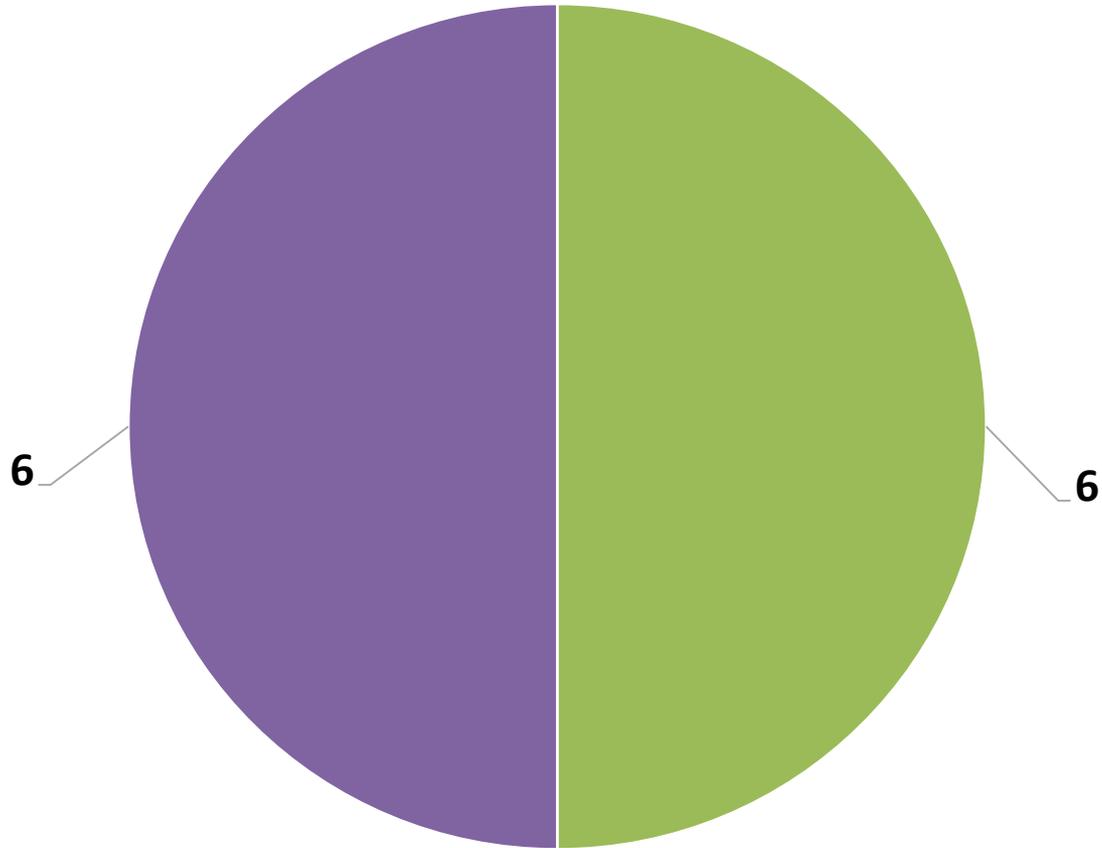


GRADO COMPLESSIVO DI SODDISFAZIONE

■ familiare ■ ospite



GRADO COMPLESSIVO DI SODDISFAZIONE



■ per niente ■ poco ■ abbastanza ■ molto

Suggerimenti e lamentele

12 Residenti hanno espresso 18 suggerimenti e lamentele così classificabili:

- n. 2 richiesta maggiori attività
- n. 1 richiesta maggior comunicazione
- n. 2 Ristorazione
- n. 5 maggior cordialità del personale
- n. 2 Rifacimento letti
- n. 3 Smarrimento capi dalla lavanderia
- n. 3 Spazi della Casa di Riposo

Familiari del Centro Servizi residenziale:

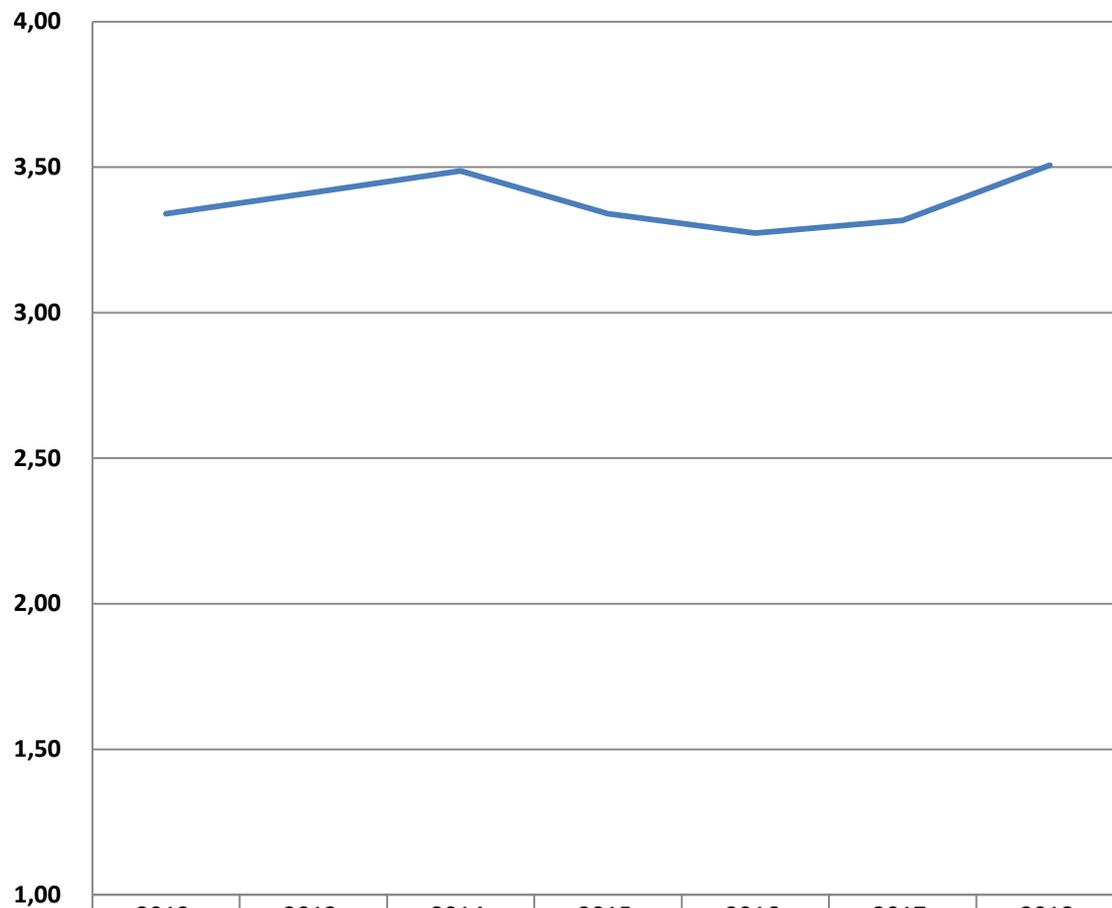
9 familiari hanno espresso n.12 suggerimenti e lamentele.

Le risultanze si possono riassumere con:

- 3 lamentele sul numero o atteggiamento del personale
- 1 lamentela orario dei medici
- 1 lamentela numero aerosol
- 1 lamentele sulla pulizia delle carrozzine
- 1 lamentela sugli spazi del servizio religioso
- 1 suggerimento sul servizio religioso
- 2 lamentele sull'assistenza
- 1 lamentele sullo smarrimento capi
- 1 suggerimenti sull'istituire una zona fumatori

Familiari del centro diurno: n. 1 potenziamento trasporto

Servizio sanitario assistenziale



— Servizio sanitario assistenziale

2012

2013

2014

2015

2016

2017

2018

3,34

3,41

3,49

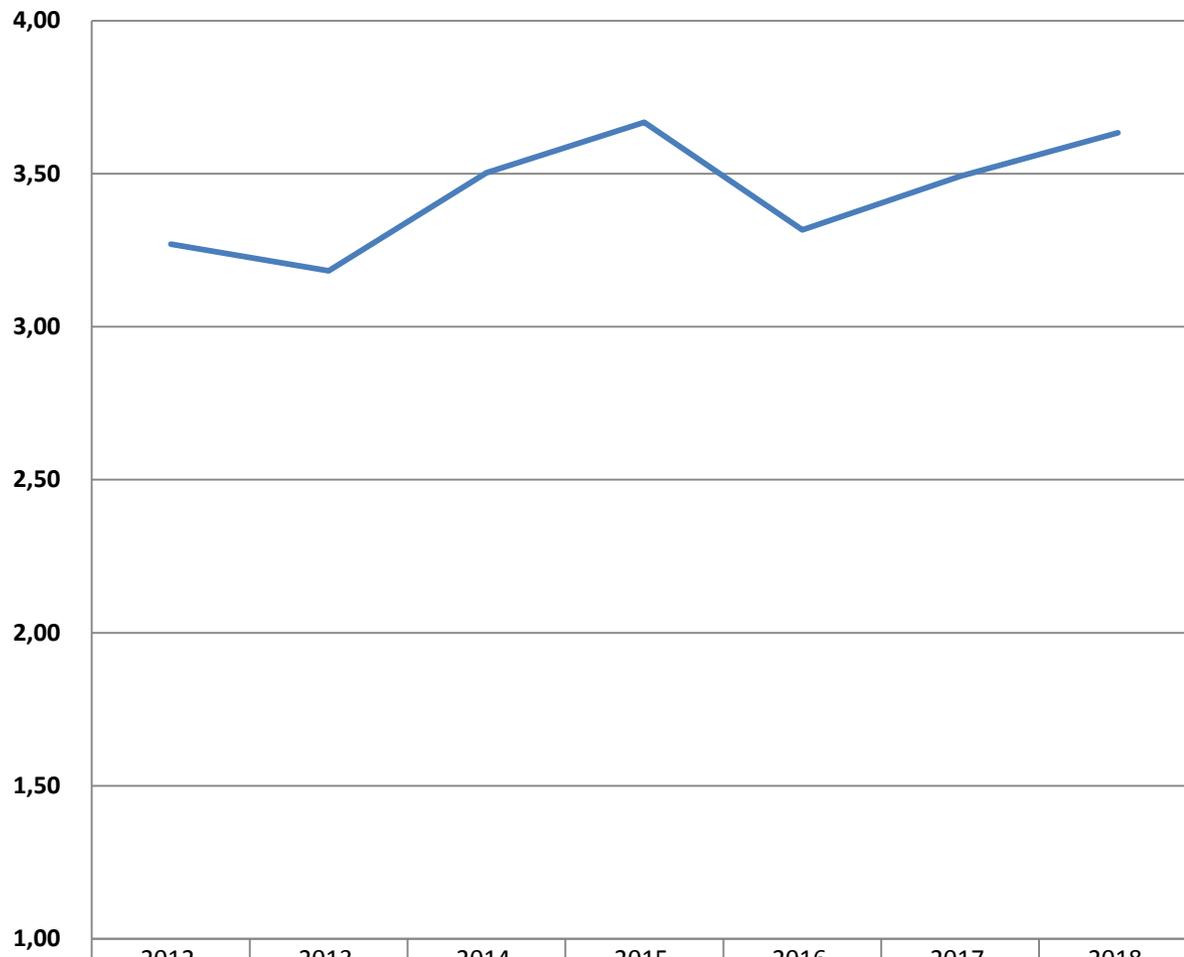
3,34

3,27

3,32

3,51

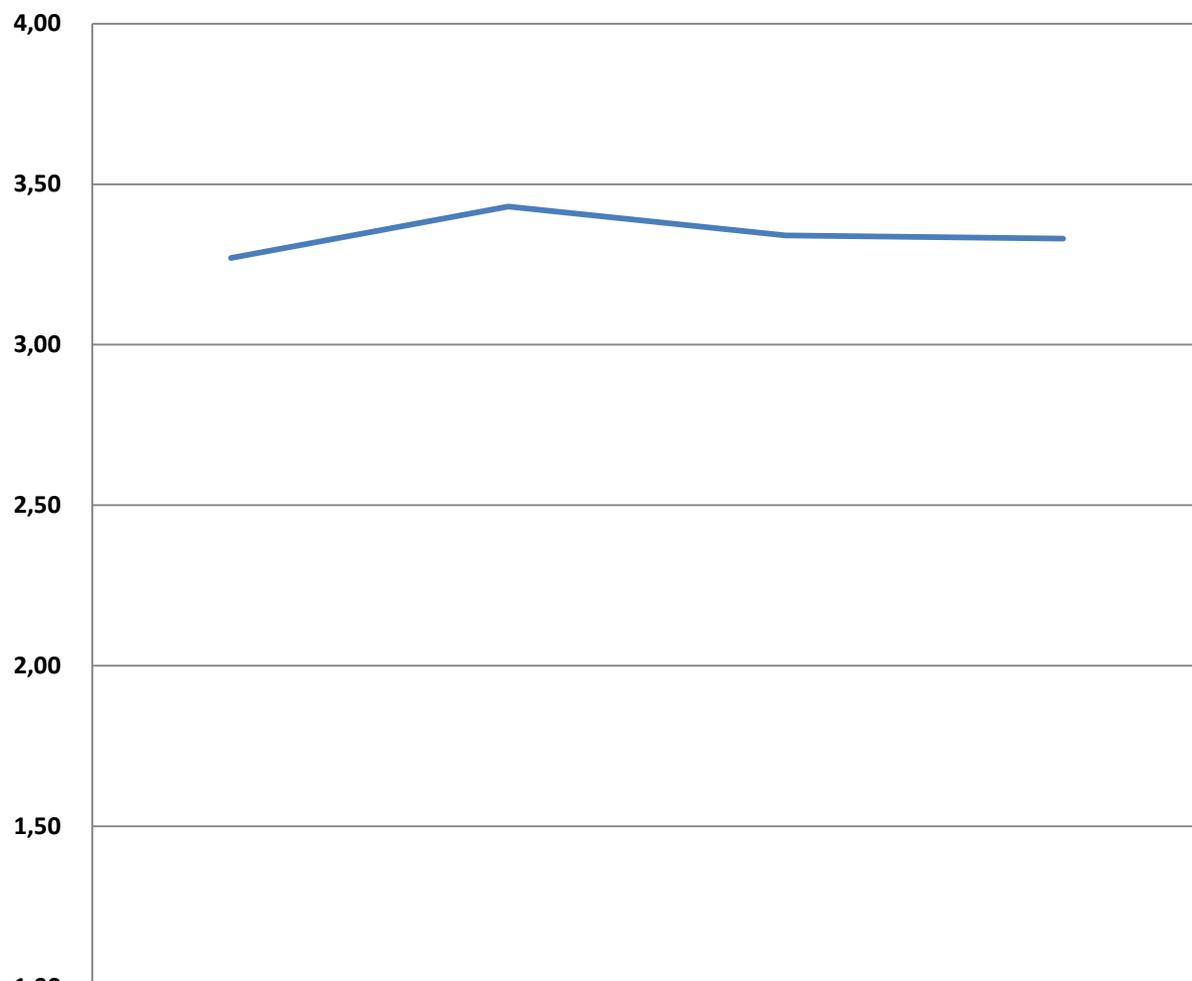
Servizio Socio Riabilitativo



— Servizio Socio Riabilitativo

2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
3,27	3,18	3,50	3,67	3,32	3,49	3,63

Conosce le attività della Casa?



conosce le attività della Casa?

2015

2016

2017

2018

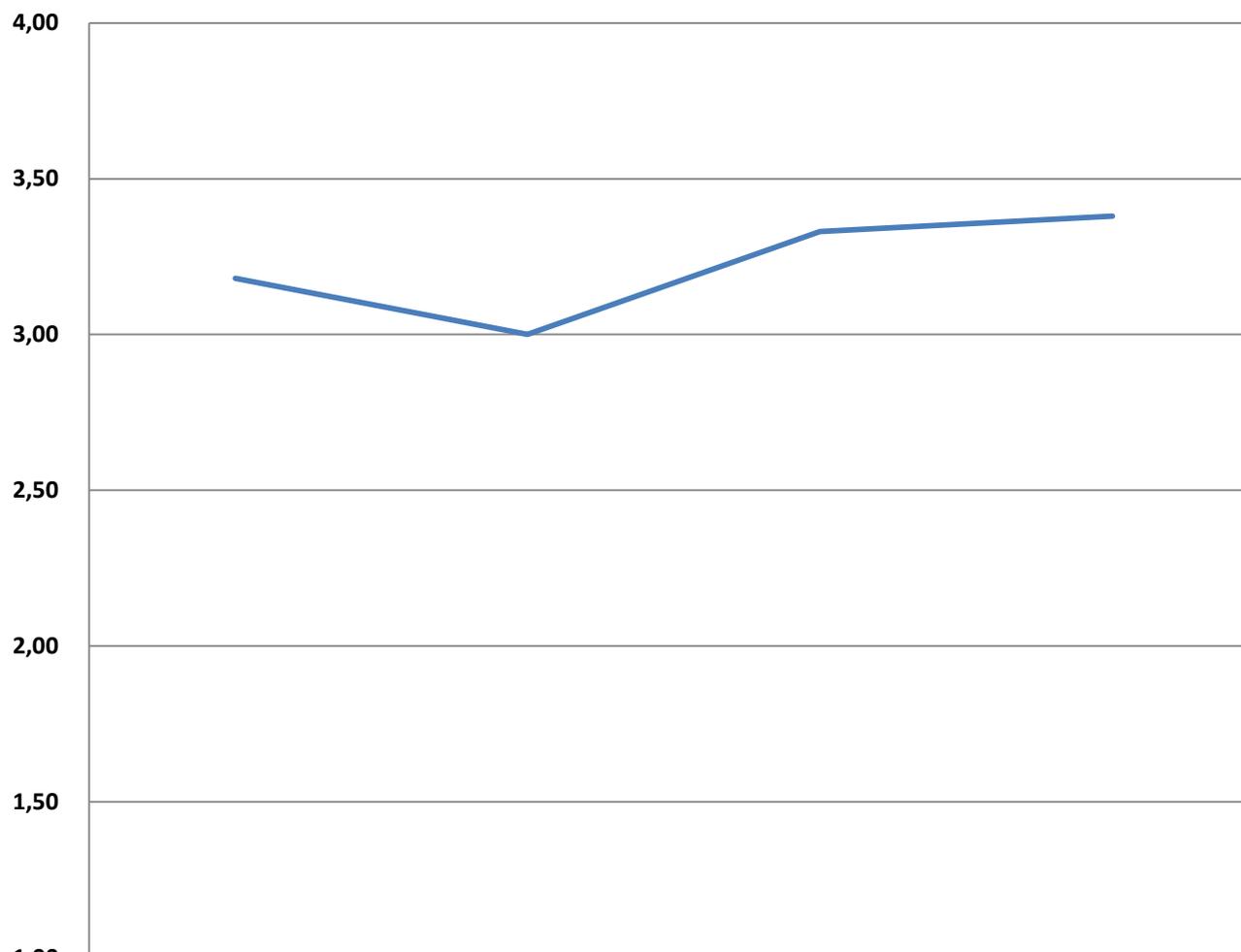
3,27

3,43

3,34

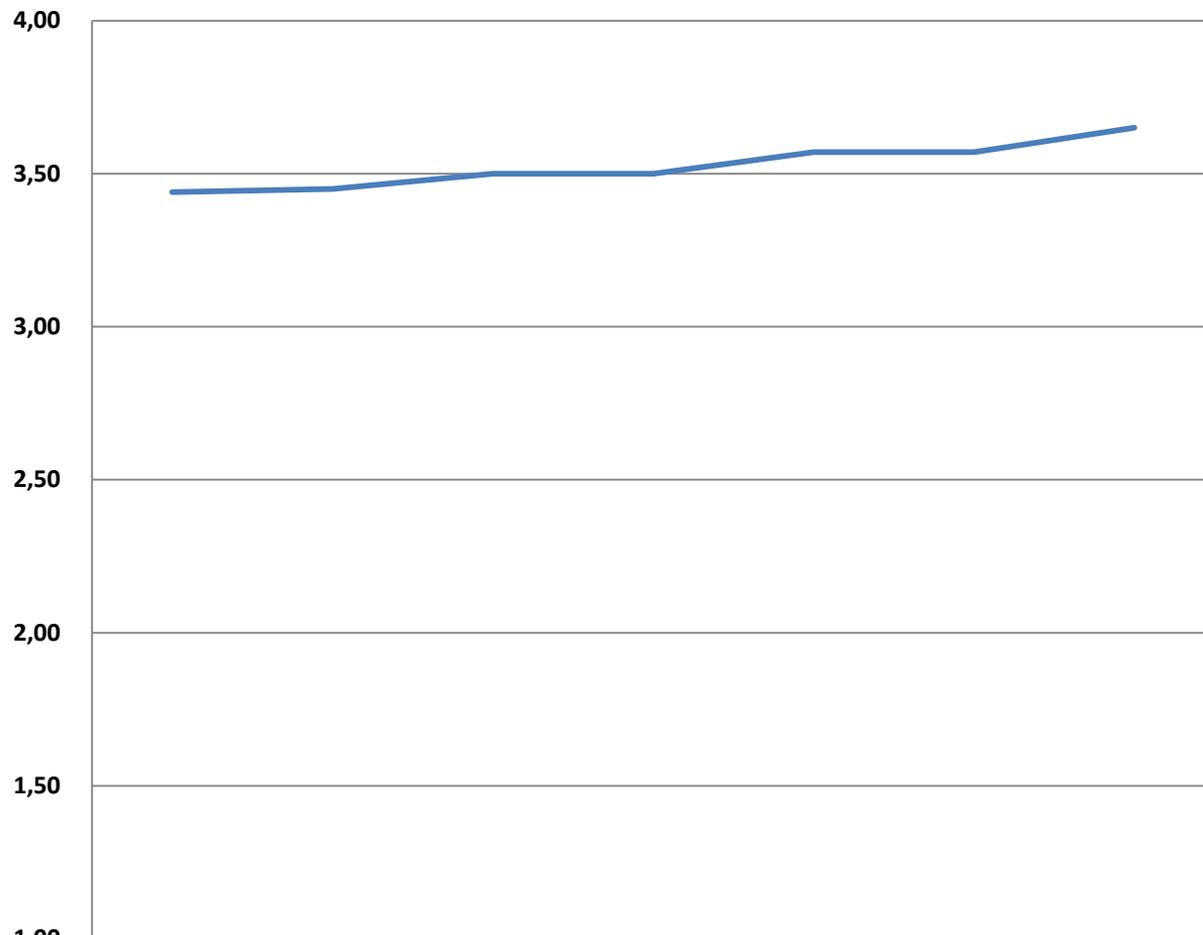
3,33

Il tempo del proprio caro



— il tempo del caro

Servizi Amministrativi



— Servizi Amministrativi

2012

2013

2014

2015

2016

2017

2018

3,44

3,45

3,50

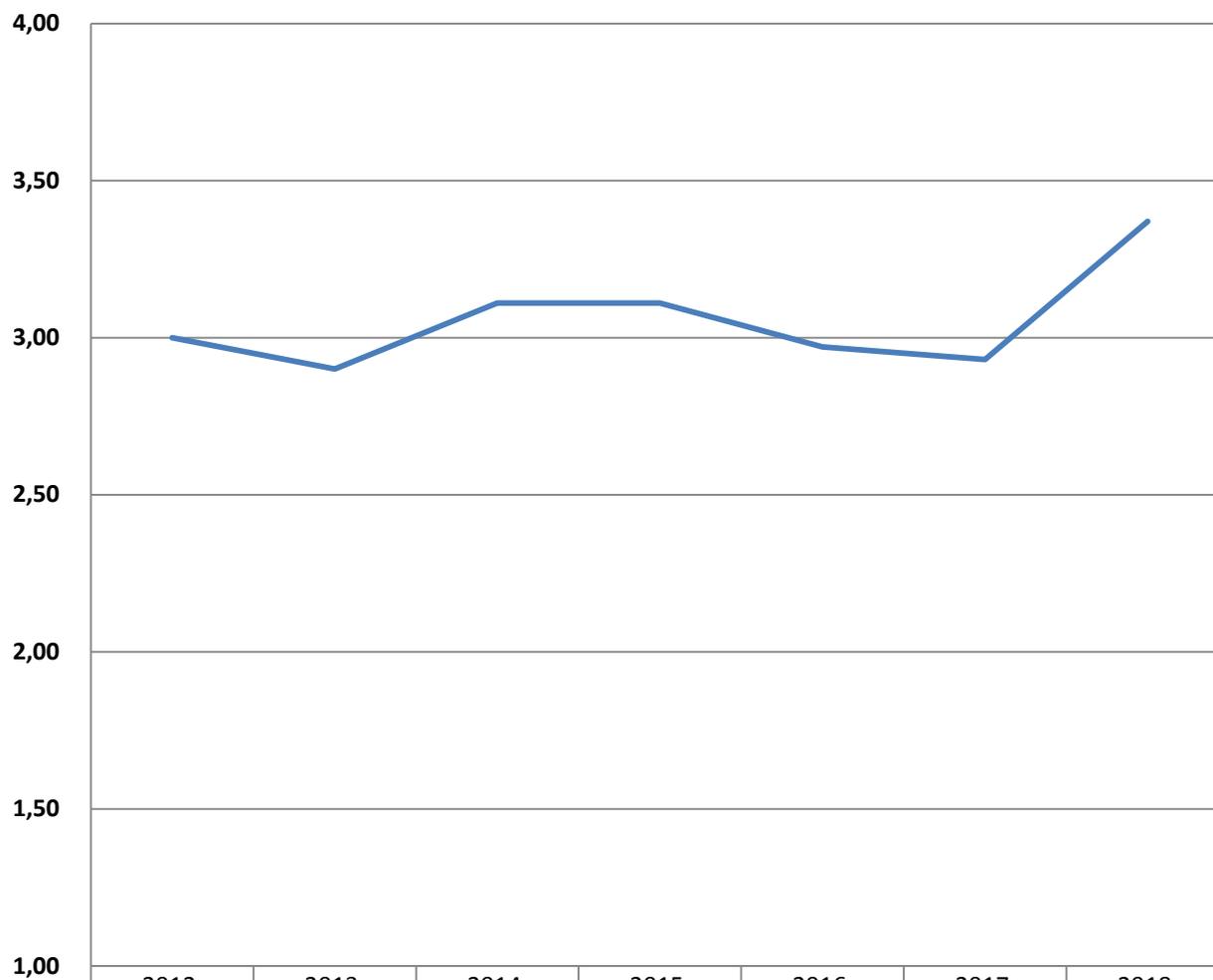
3,50

3,57

3,57

3,65

Servizio di ristorazione



— servizio di ristorazione

2012

2013

2014

2015

2016

2017

2018

3,00

2,90

3,11

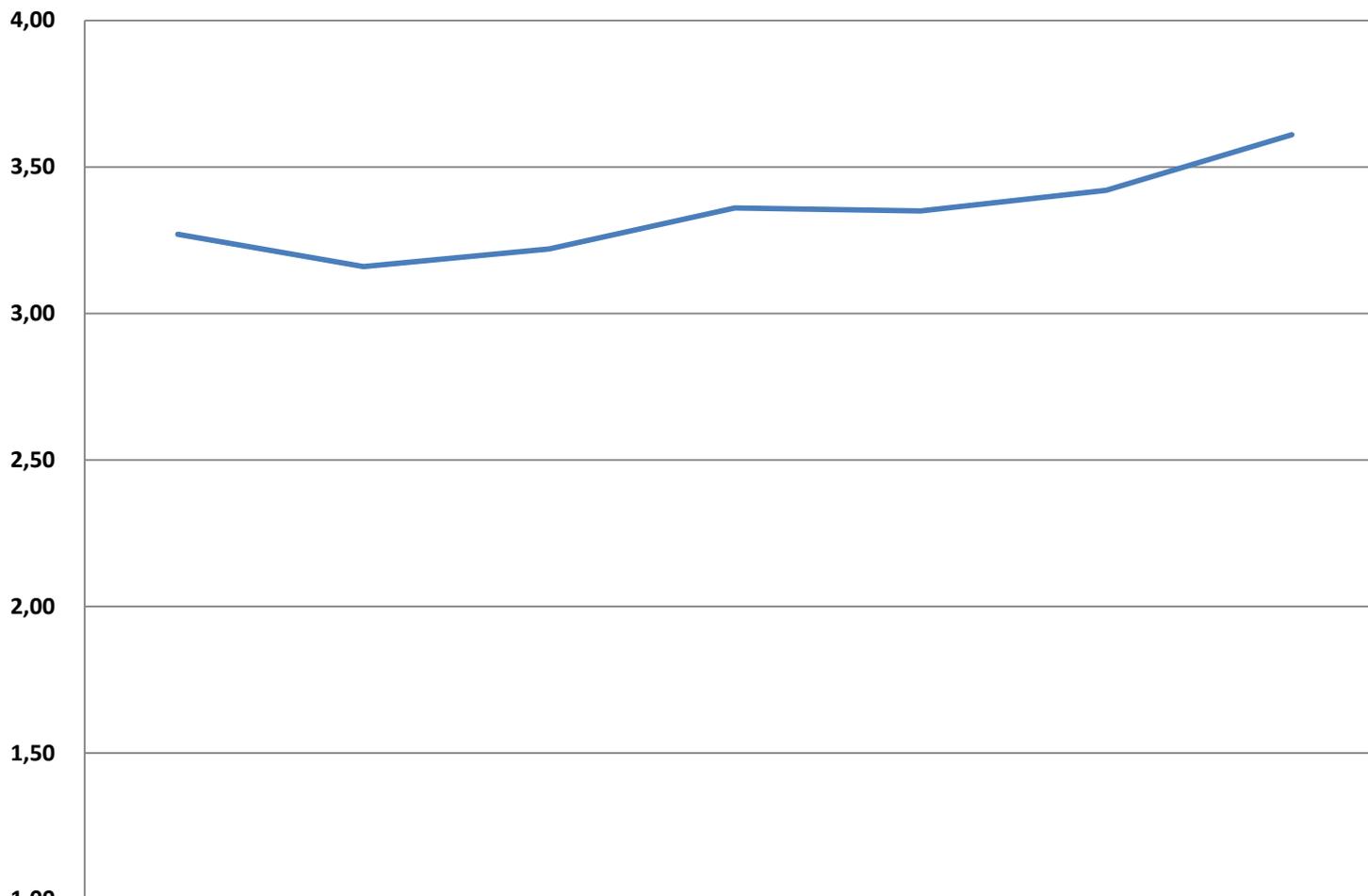
3,11

2,97

2,93

3,37

Pulizia



— pulizia

2012

2013

2014

2015

2016

2017

2018

3,27

3,16

3,22

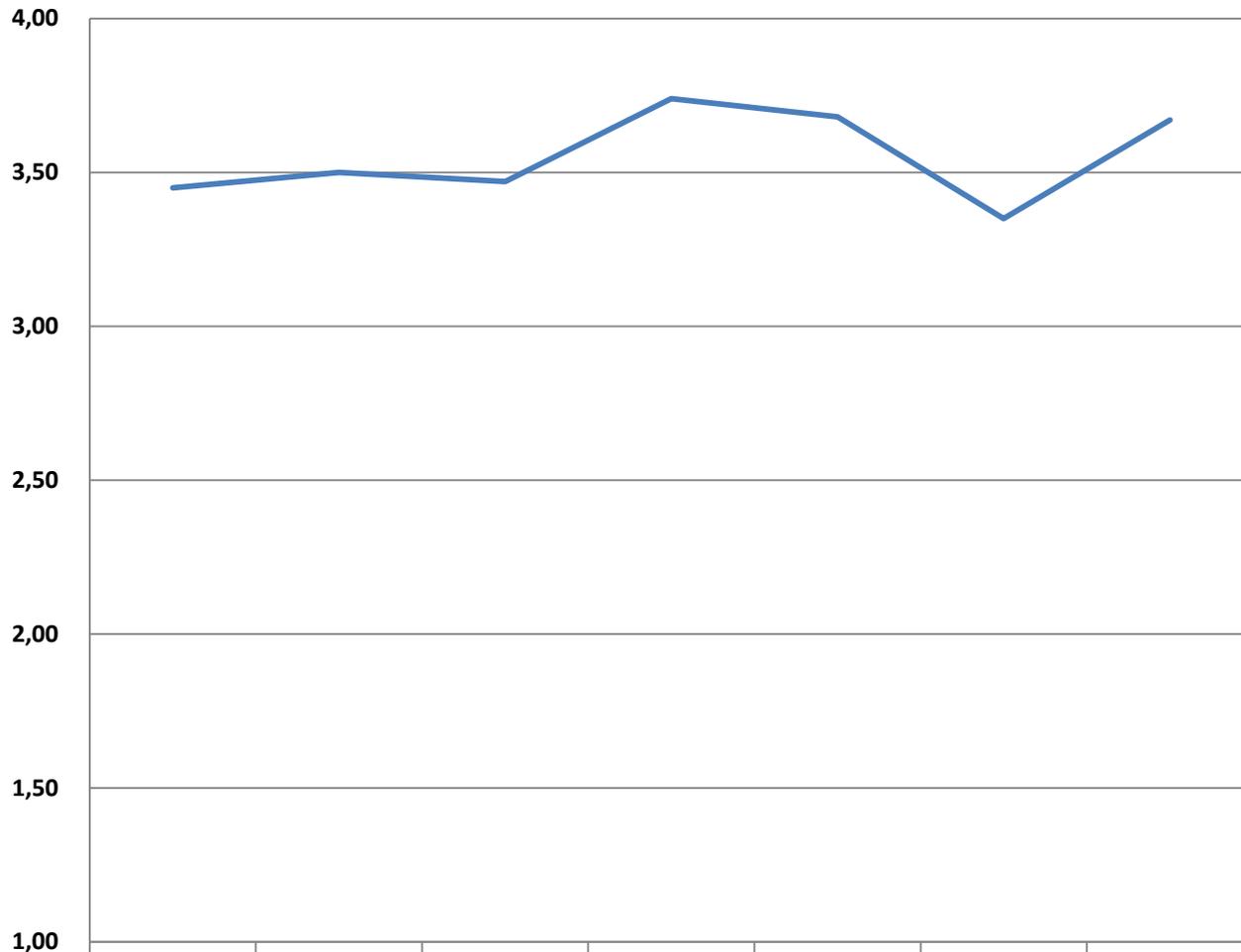
3,36

3,35

3,42

3,61

Servizio di lavanderia



— servizio di lavanderia

2012

2013

2014

2015

2016

2017

2018

3,45

3,50

3,47

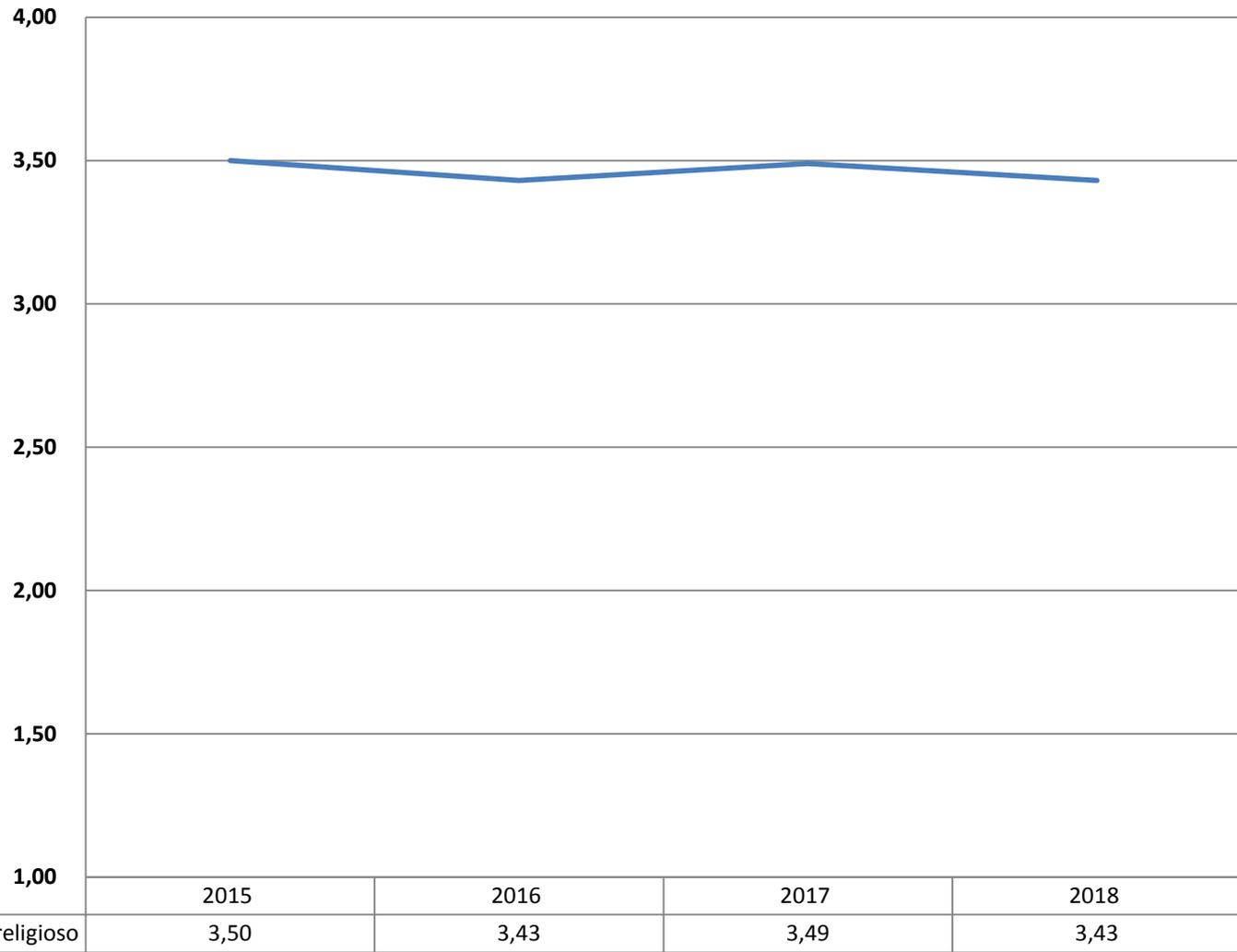
3,74

3,68

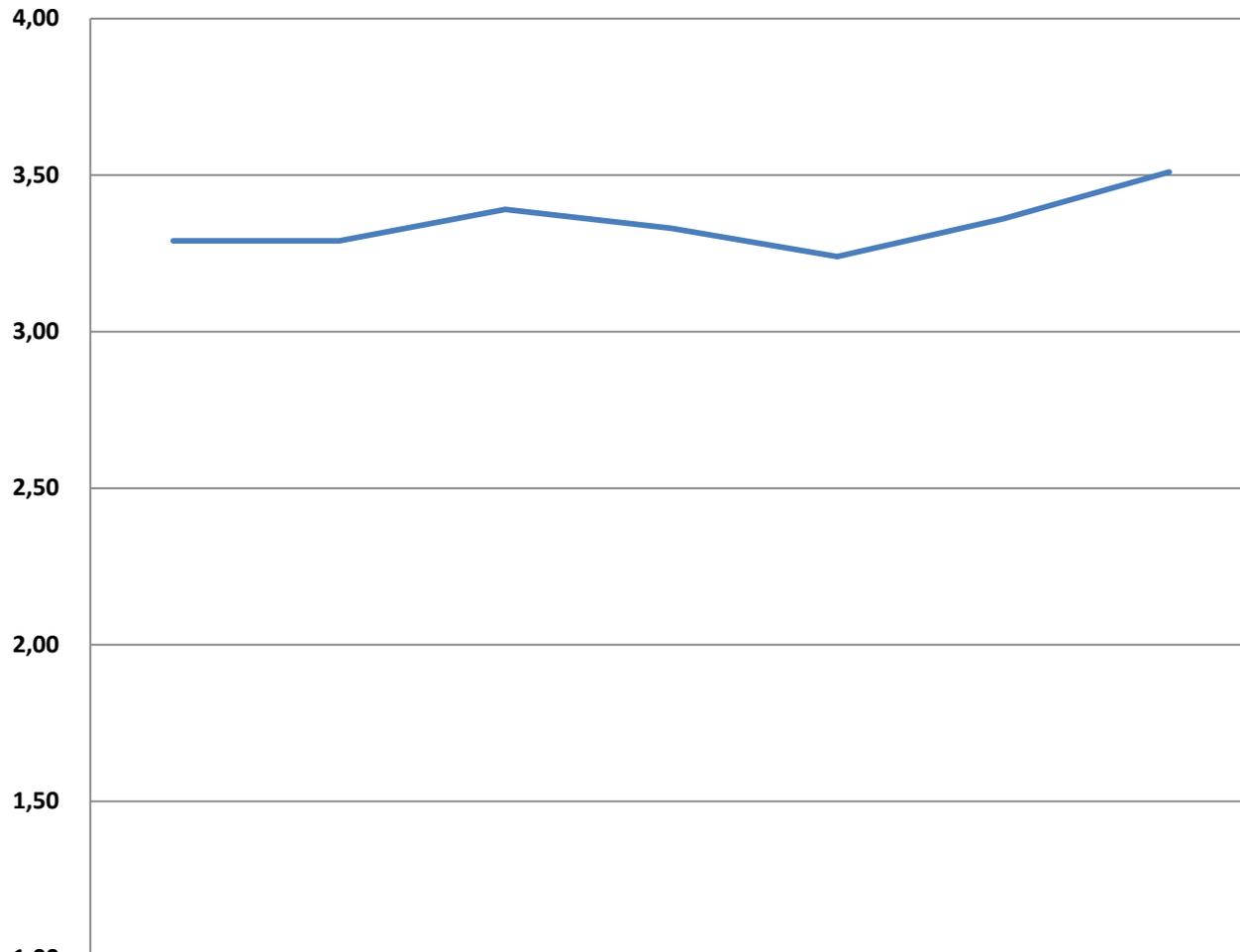
3,35

3,67

Servizio religioso



Giudizio Complessivo



— Giudizio Complessivo

2012

2013

2014

2015

2016

2017

2018

3,29

3,29

3,39

3,33

3,24

3,36

3,51

Ringraziamo tutti coloro che hanno dedicato il loro tempo per rispondere al questionario, permettendoci di avere anche quest'anno un fondamentale ritorno sul nostro operato.

Siamo lieti di vedere un generale aumento nella soddisfazione delle varie professionalità e attività dell'Ente, che ripaga gli sforzi compiuti quotidianamente dal nostro personale e le maggiori risorse investite in settori come la ristorazione, gli ambienti e le attrezzature.

L'obiettivo è sempre quello di migliorare e innovare i servizi e le attività offerte, per aumentare la qualità di vita e la serenità dei nostri Ospiti e di conseguenza di tutti Voi Familiari.

La Direzione