



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

Questionario di Gradimento del servizio 2019



A fine 2019, 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 sugli elementi dove invece possiamo ancora migliorare.

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:

31 residenti (mmse>16), 13 residenti secondo piano, 18 residenti primo piano. Età media 82,8 anni, 22 donne e 9 uomini.

Familiari che hanno risposto al questionario:

65 familiari, 23 primo piano , 38 secondo piano, 4 non noto.

Età media del compilatore 60,8 anni, 51 figlio/a, 6 coniuge, 5 altro, 3 non noto.

Centro diurno:

Ospiti che hanno risposto al questionario:

12 persone (mmse>16).

Età media 82,4 anni, 7 donne e 5 uomini.

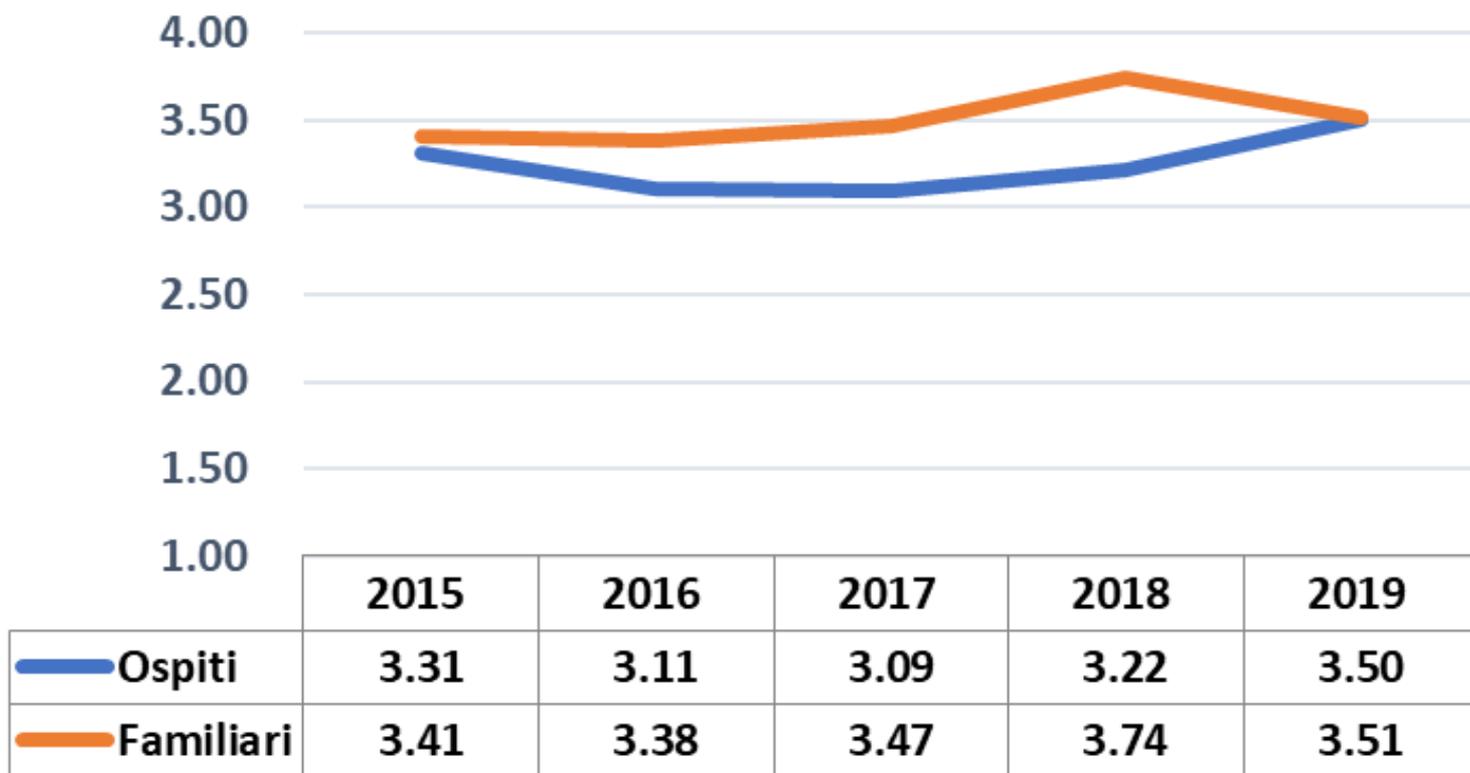
Familiari che hanno risposto al questionario:

10 persone.

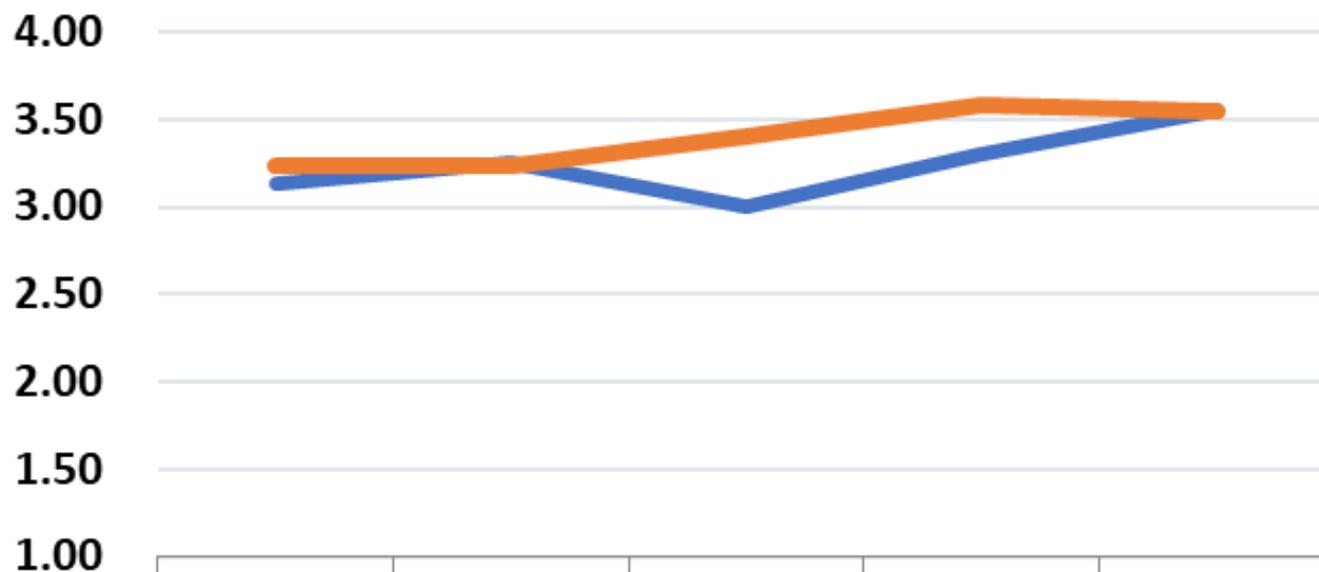
Età media del compilatore 54,5 anni, 9 figlio/a, 1 coniuge.

Centro residenziale

Infermieri

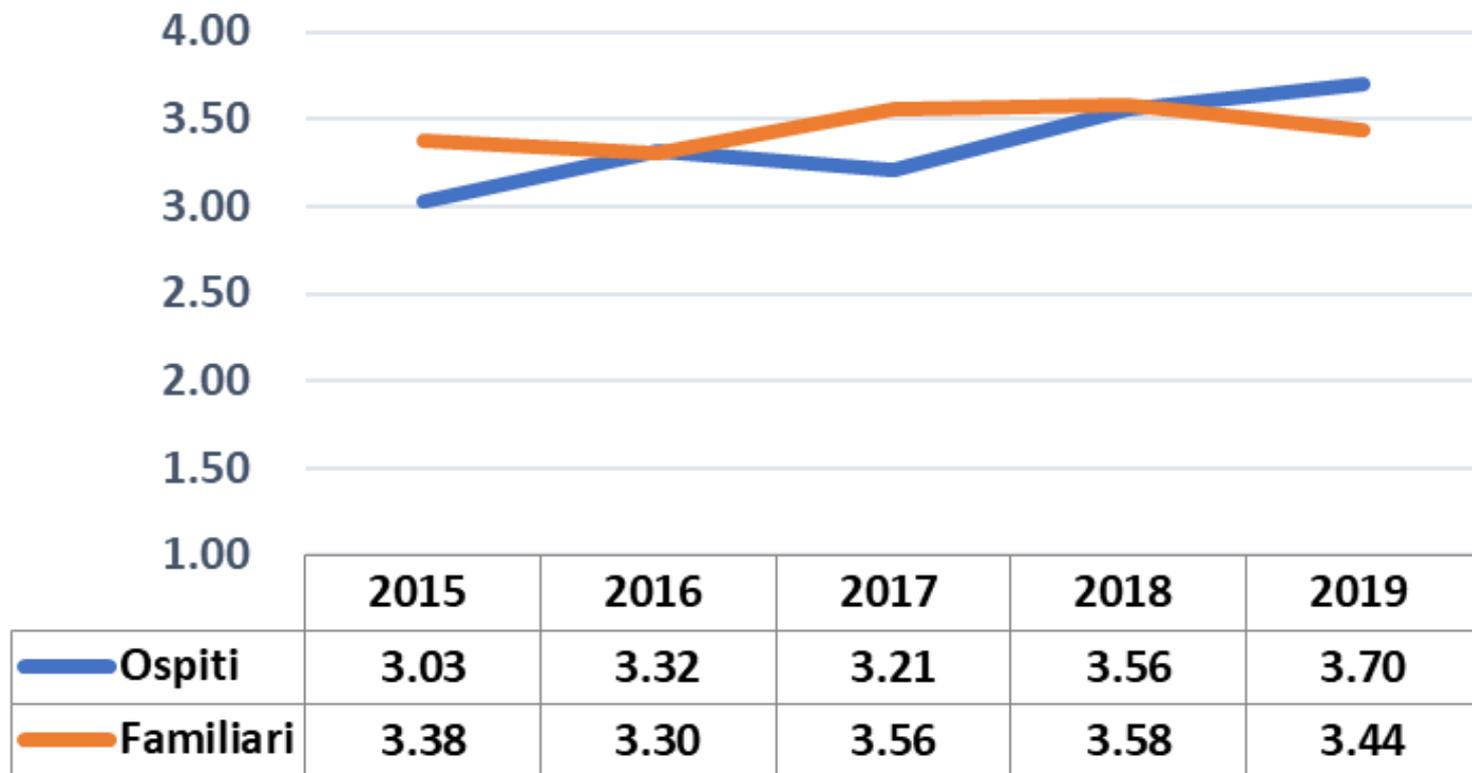


Operatori Socio Sanitari

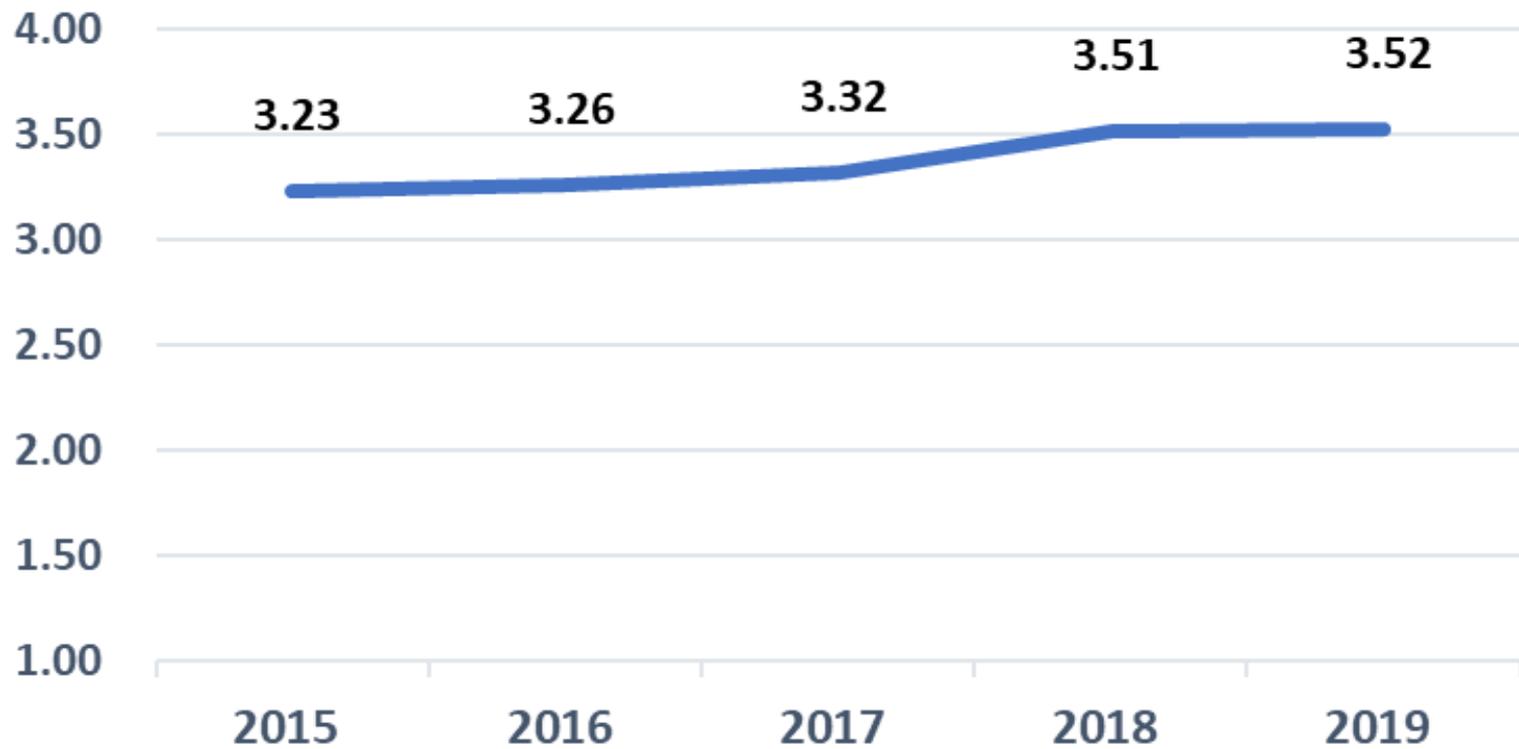


	2015	2016	2017	2018	2019
 Ospiti	3.13	3.25	3.00	3.30	3.55
 Familiari	3.23	3.23	3.40	3.58	3.55

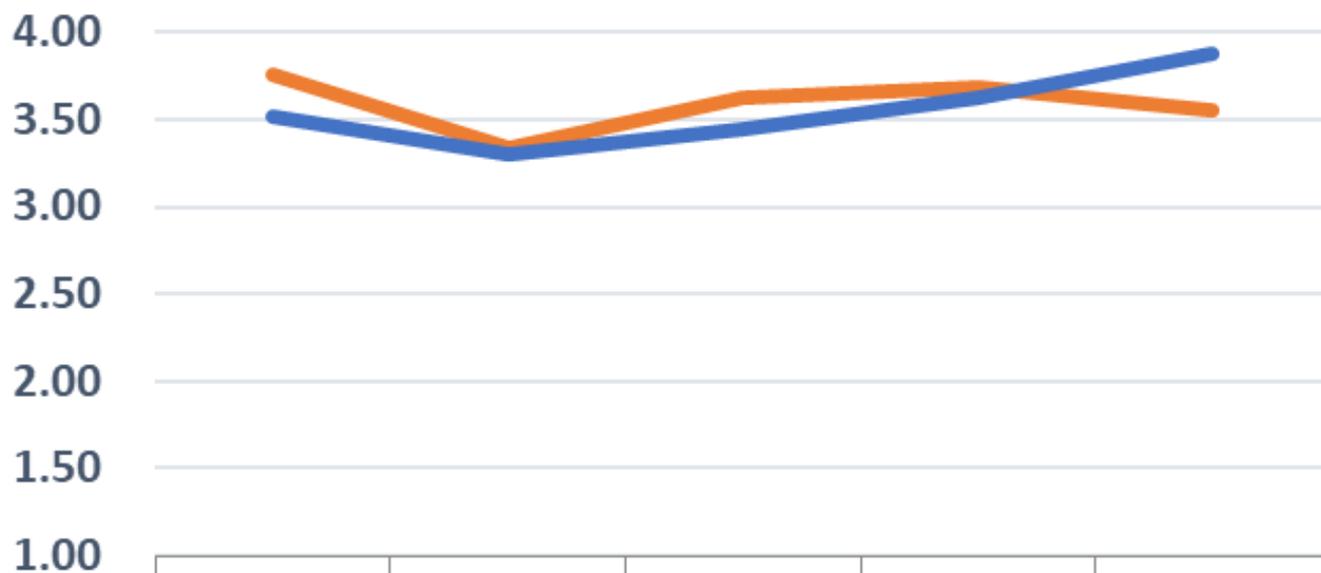
Medici



Servizio sanitario assistenziale

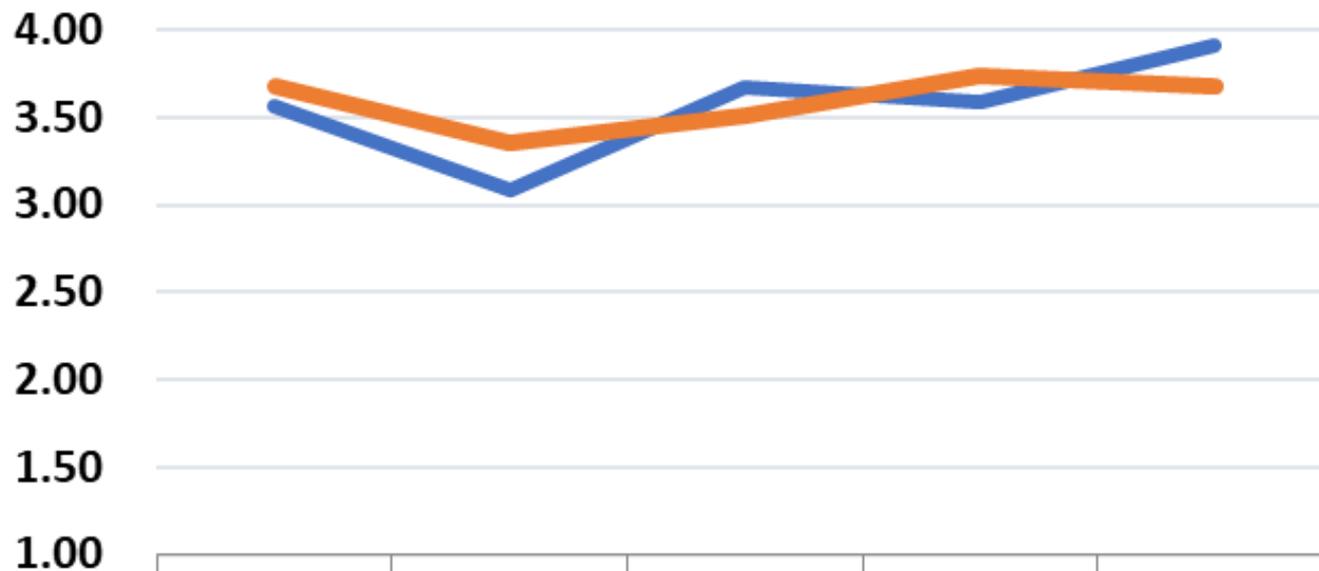


Fisioterapisti



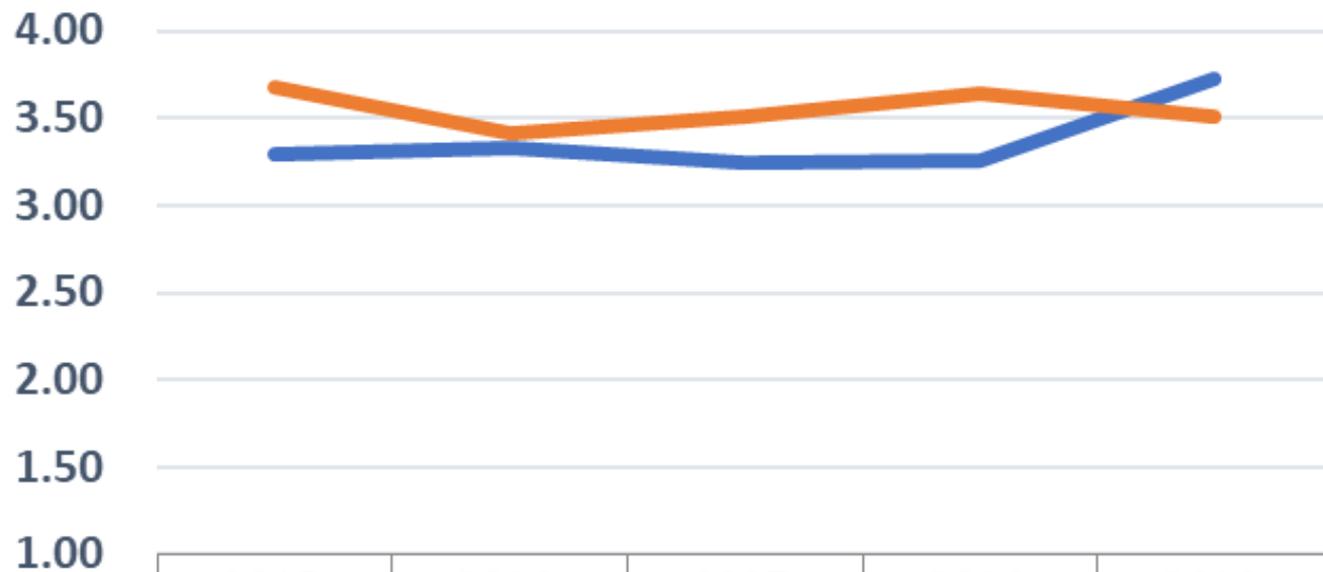
Familiari	3.76	3.34	3.62	3.68	3.55
Ospiti	3.52	3.30	3.44	3.62	3.88

Psicologo



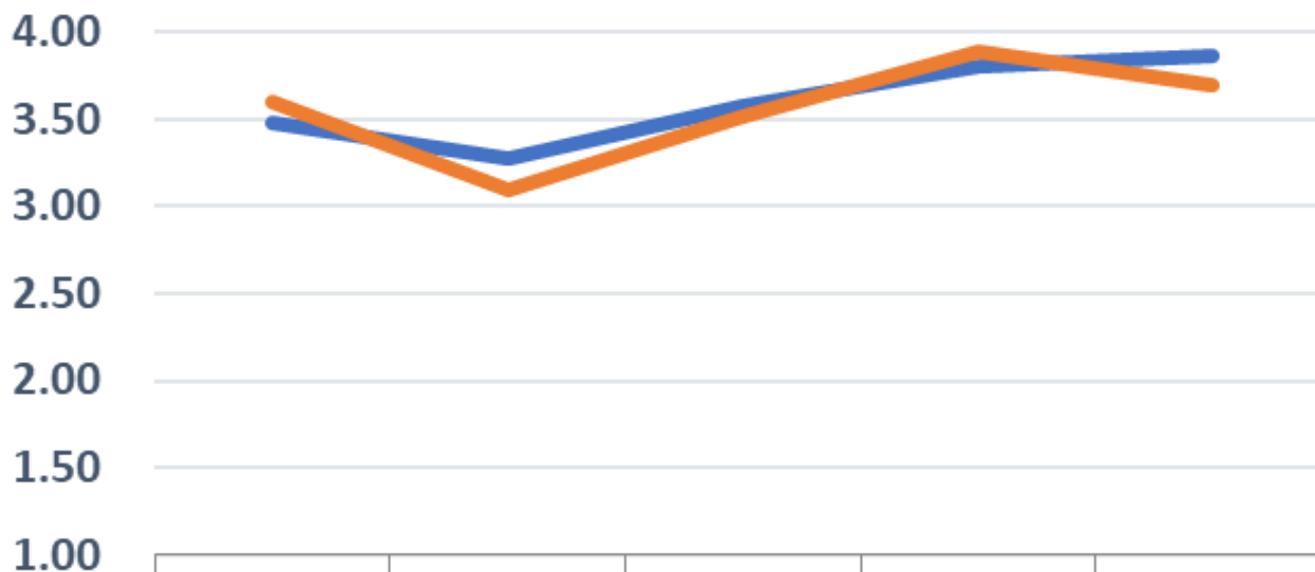
 Ospiti	3.56	3.09	3.67	3.59	3.91
 Familiari	3.68	3.36	3.51	3.74	3.68

Logopedista



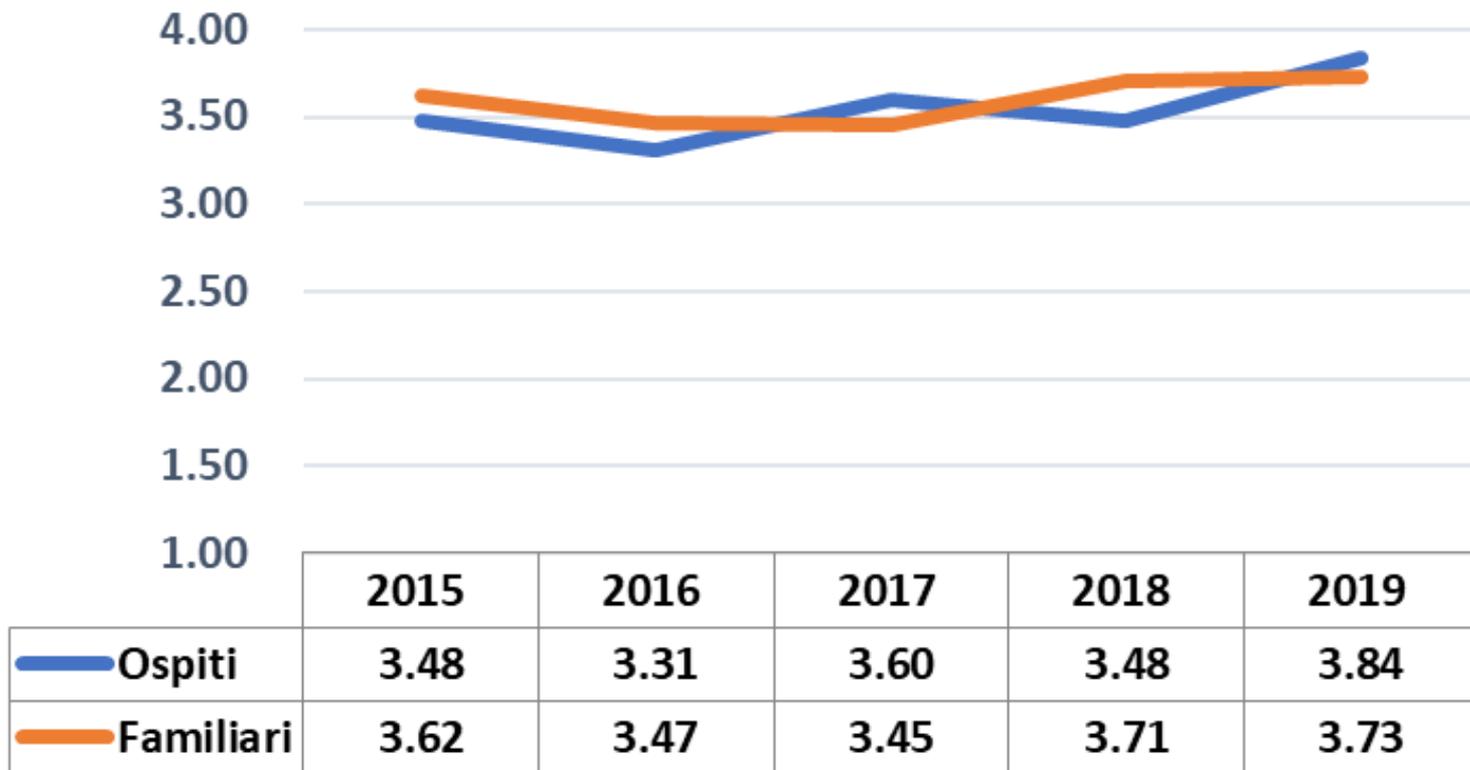
	2015	2016	2017	2018	2019
 Ospiti	3.29	3.33	3.25	3.26	3.72
 Familiari	3.68	3.41	3.51	3.64	3.51

Educatrici

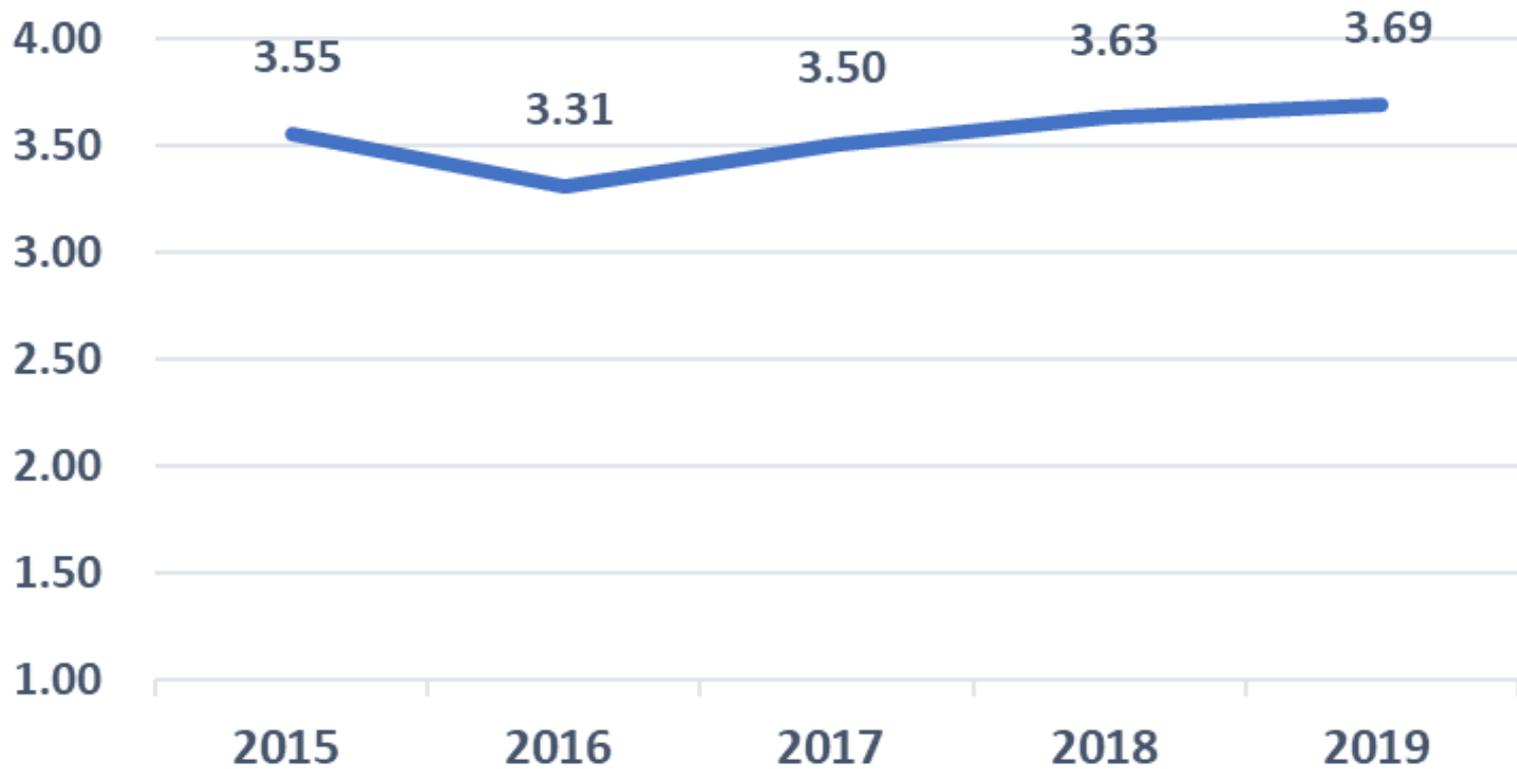


 Ospiti	3.48	3.27	3.58	3.80	3.86
 Familiari	3.60	3.10	3.51	3.89	3.70

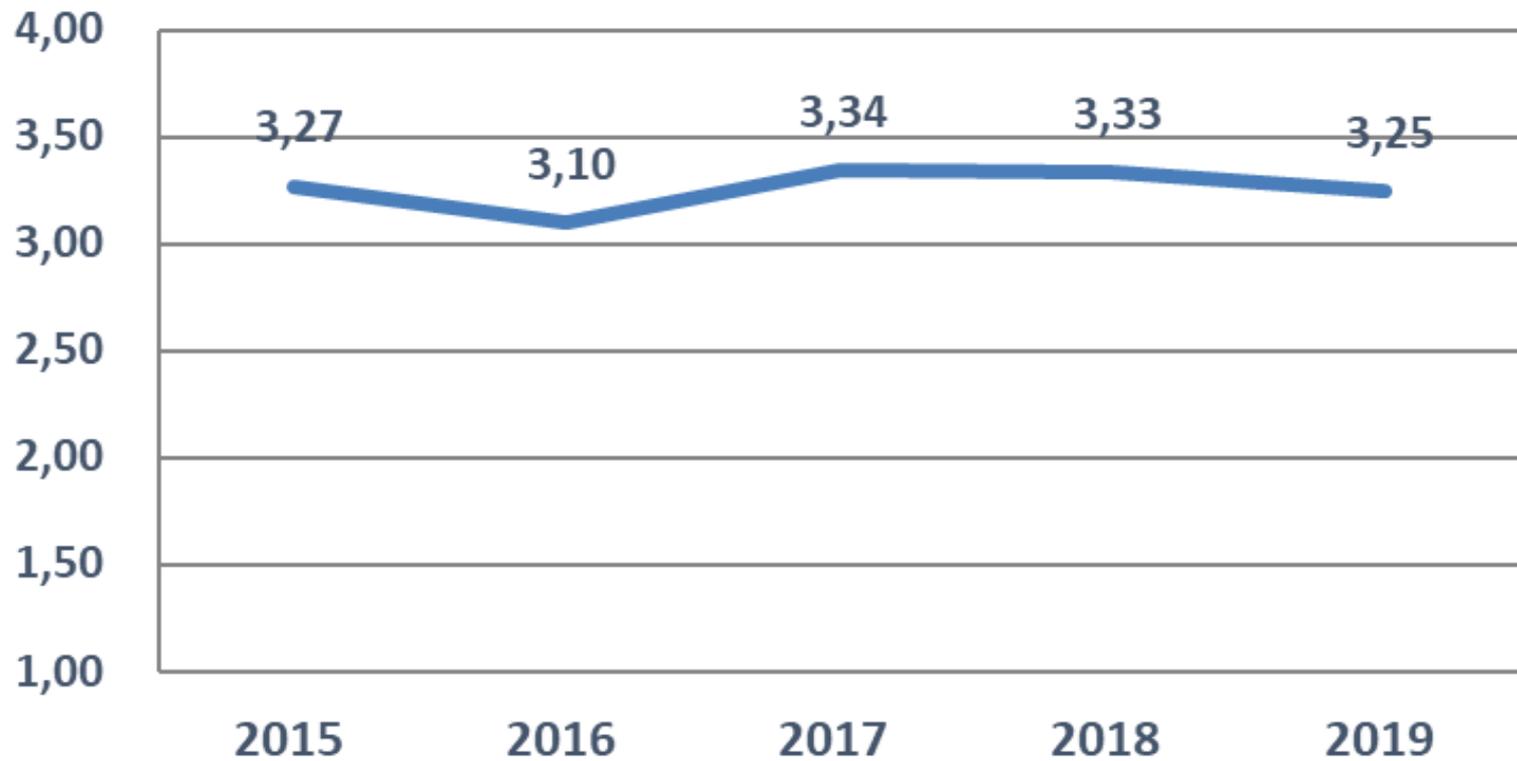
Assistente Sociale



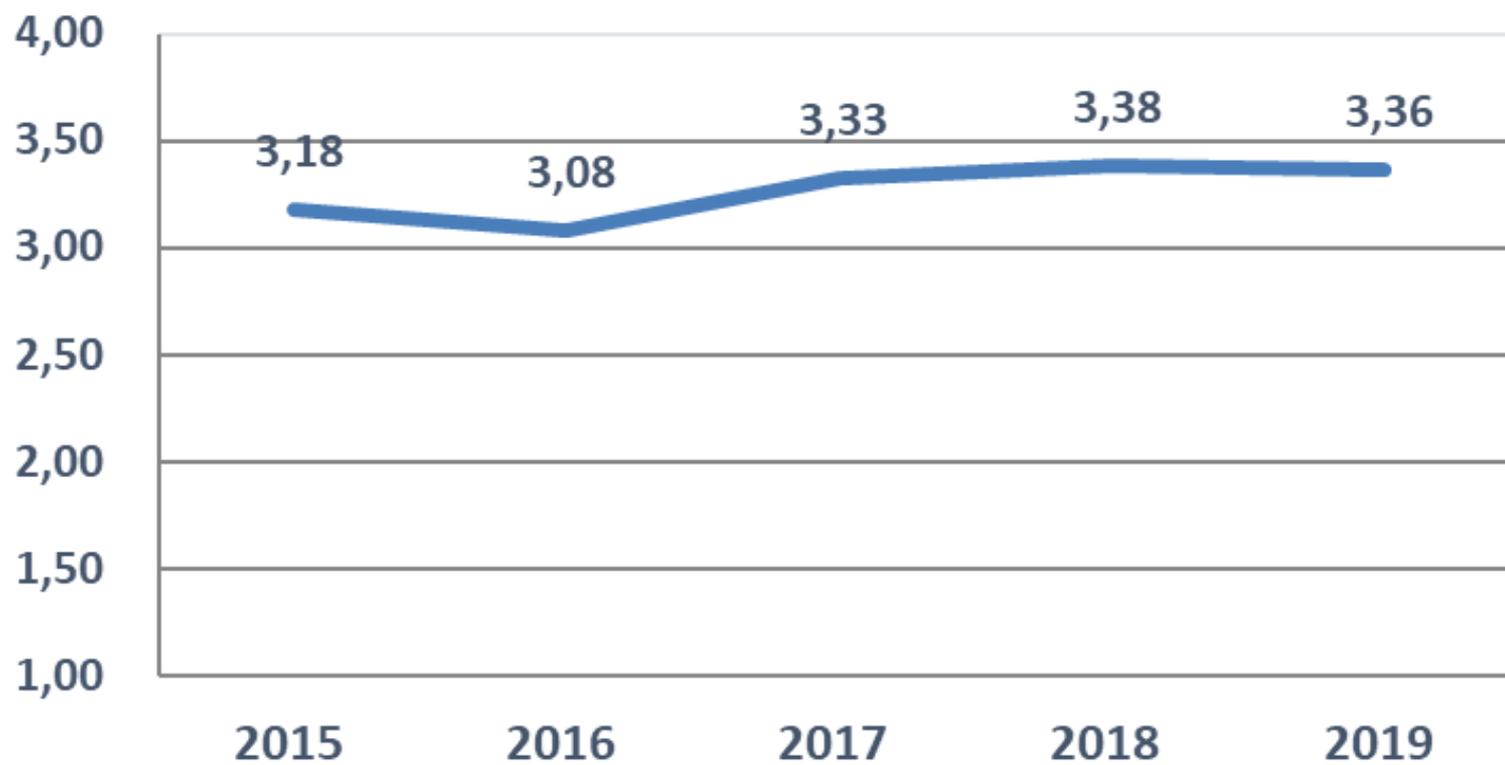
Servizio Socio Riabilitativo



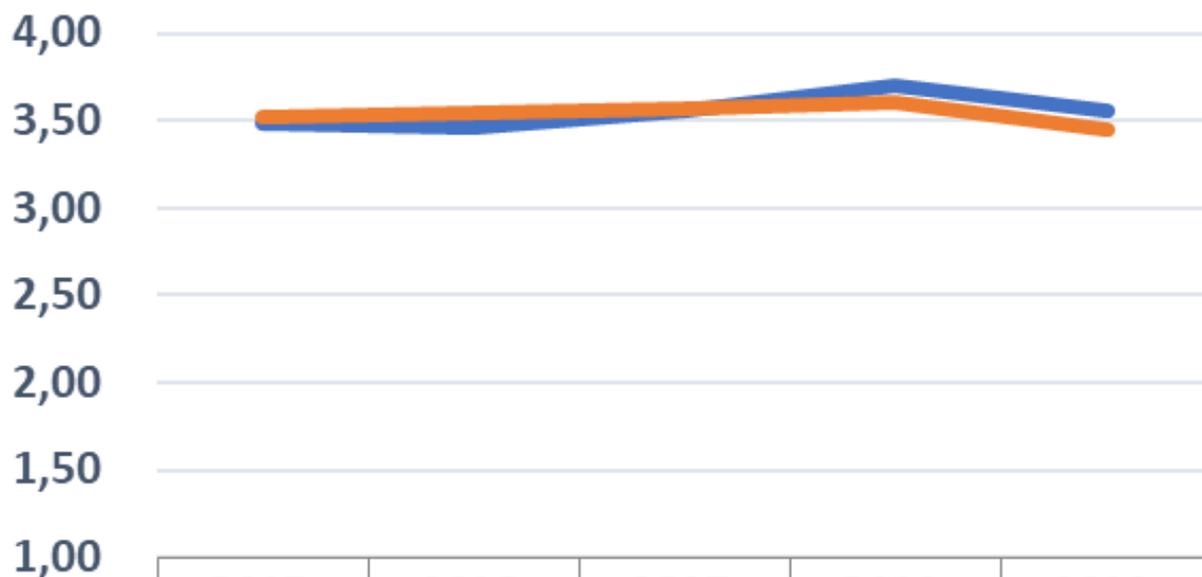
Conosce le attività della Casa?



Il tempo del proprio caro

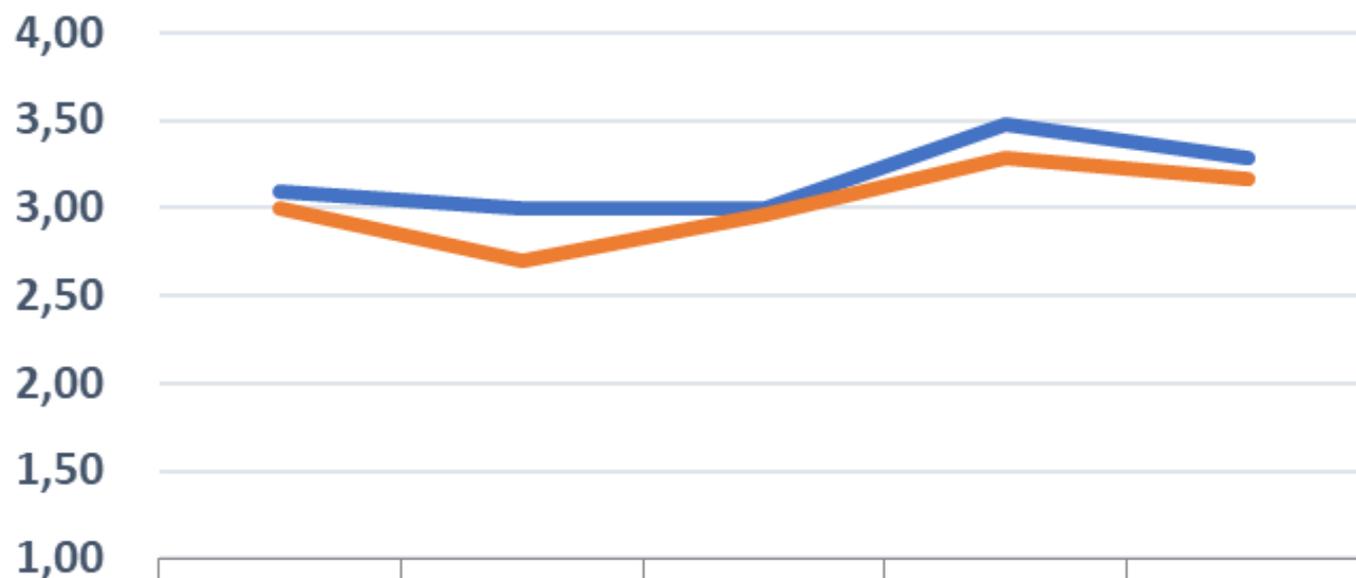


Servizi Amministrativi



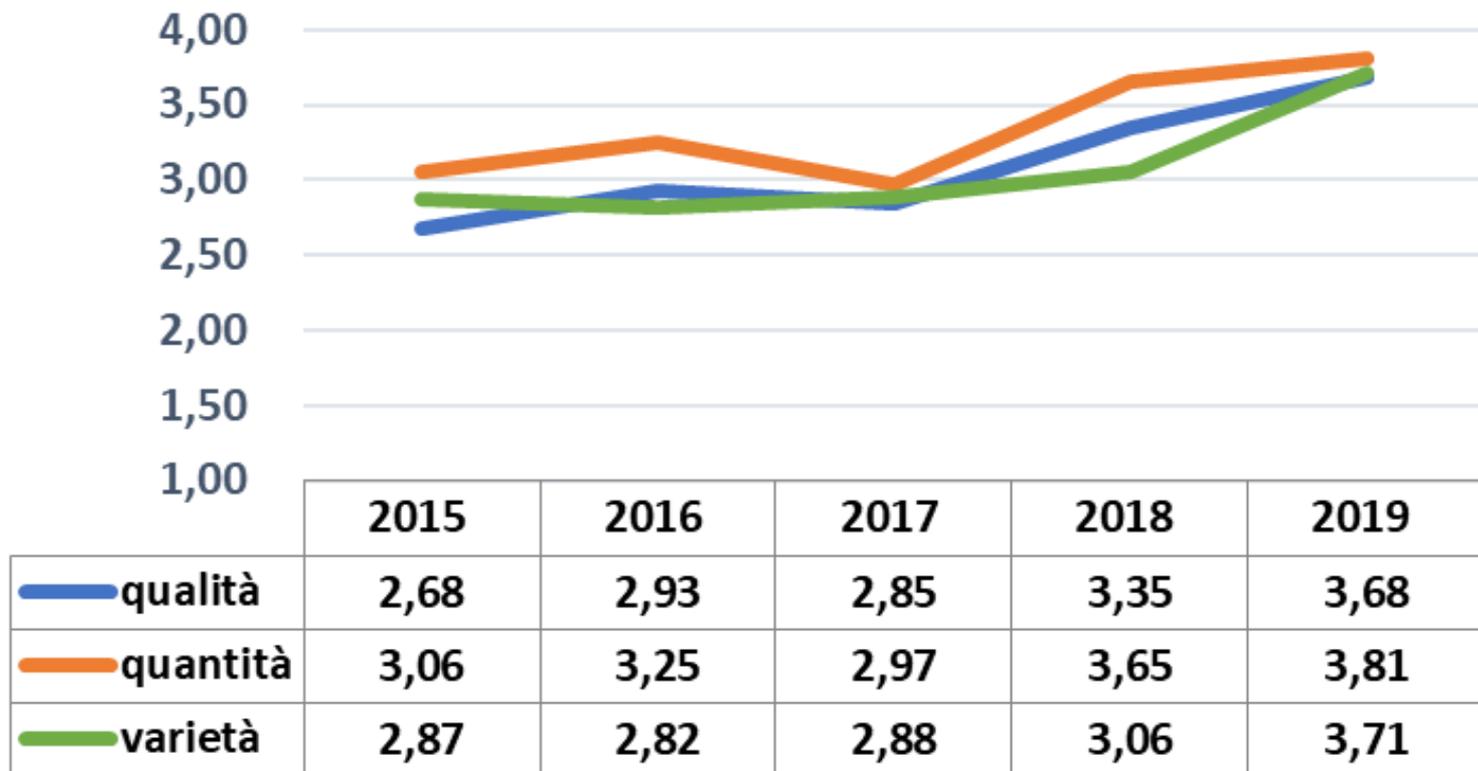
	2015	2016	2017	2018	2019
— tempestività	3,48	3,46	3,56	3,70	3,56
— chiarezza retta	3,52	3,54	3,57	3,60	3,45

Ristorazione - Familiari

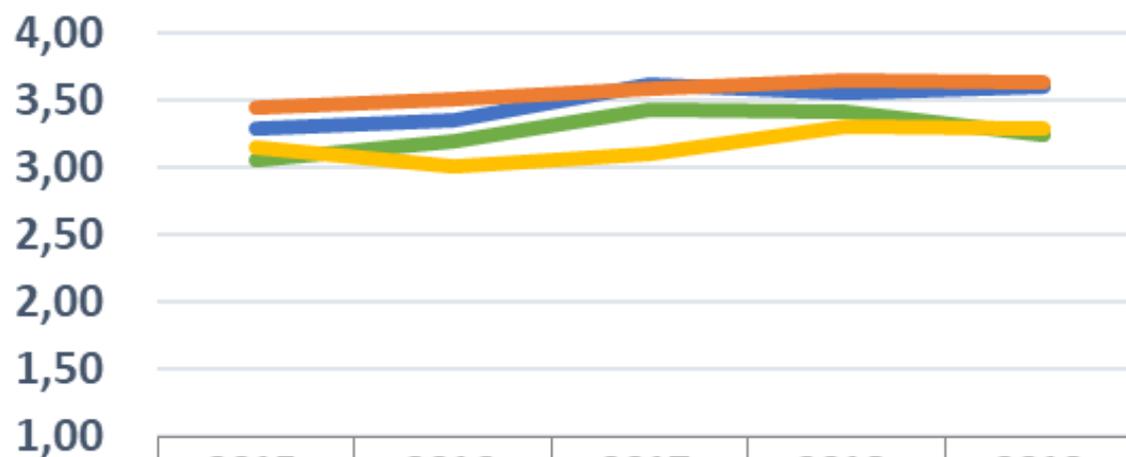


menù	3,09	3,00	3,00	3,48	3,29
qualità	3,00	2,70	2,96	3,28	3,17

Ristorazione - Ospiti

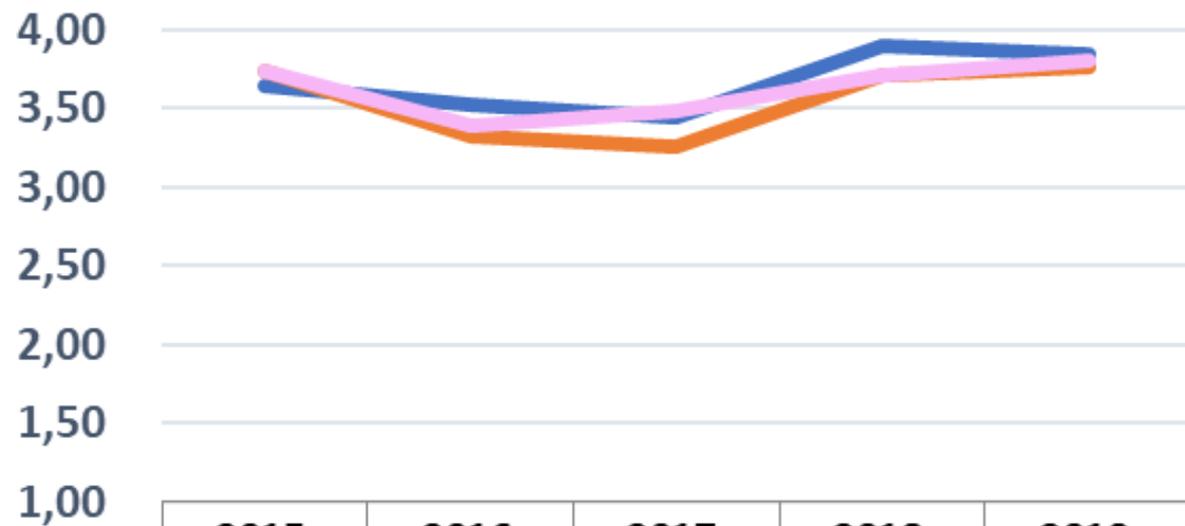


Pulizia - Familiari



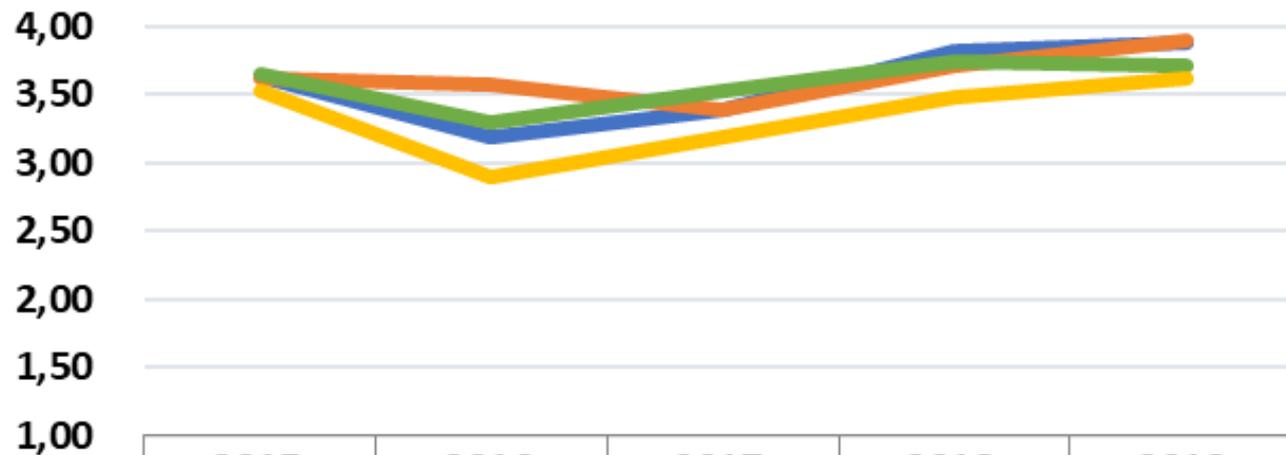
	2015	2016	2017	2018	2019
 pulizia spazi comuni	3,29	3,35	3,62	3,55	3,60
 pulizia stanza	3,45	3,50	3,58	3,65	3,63
 pulizia giardino	3,05	3,20	3,43	3,41	3,24
 pulizia carrozzina	3,15	3,00	3,10	3,31	3,29

Pulizia - Ospiti



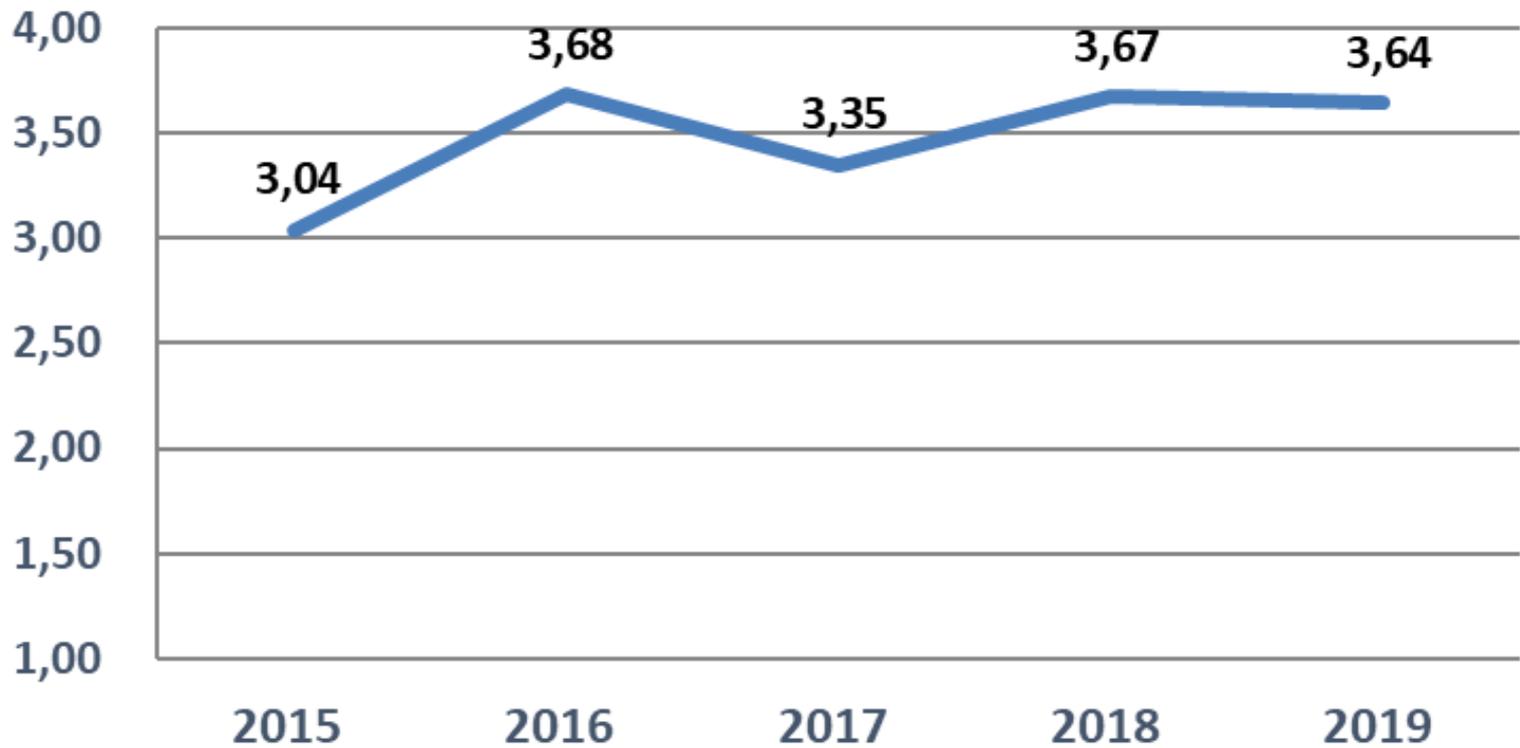
	2015	2016	2017	2018	2019
 pulizia ambiente	3,65	3,52	3,44	3,90	3,84
 pulizia biancheria	3,74	3,32	3,26	3,71	3,77
 pulizia letto	3,74	3,39	3,48	3,71	3,80

Ambiente - Ospiti

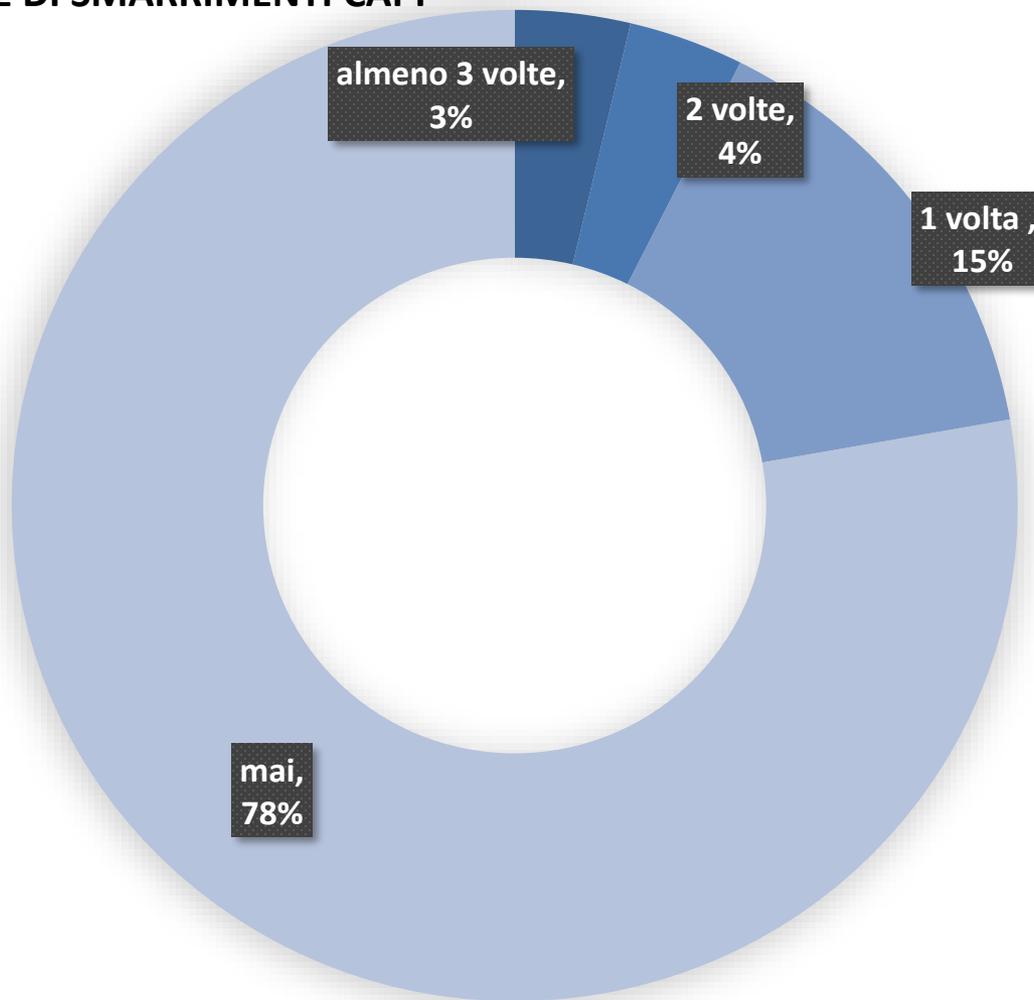


	2015	2016	2017	2018	2019
 sicurezza	3,63	3,18	3,39	3,81	3,87
 luminosità	3,61	3,57	3,38	3,71	3,90
 ampiezza	3,65	3,30	3,53	3,74	3,71
 privacy	3,52	2,89	3,18	3,48	3,61

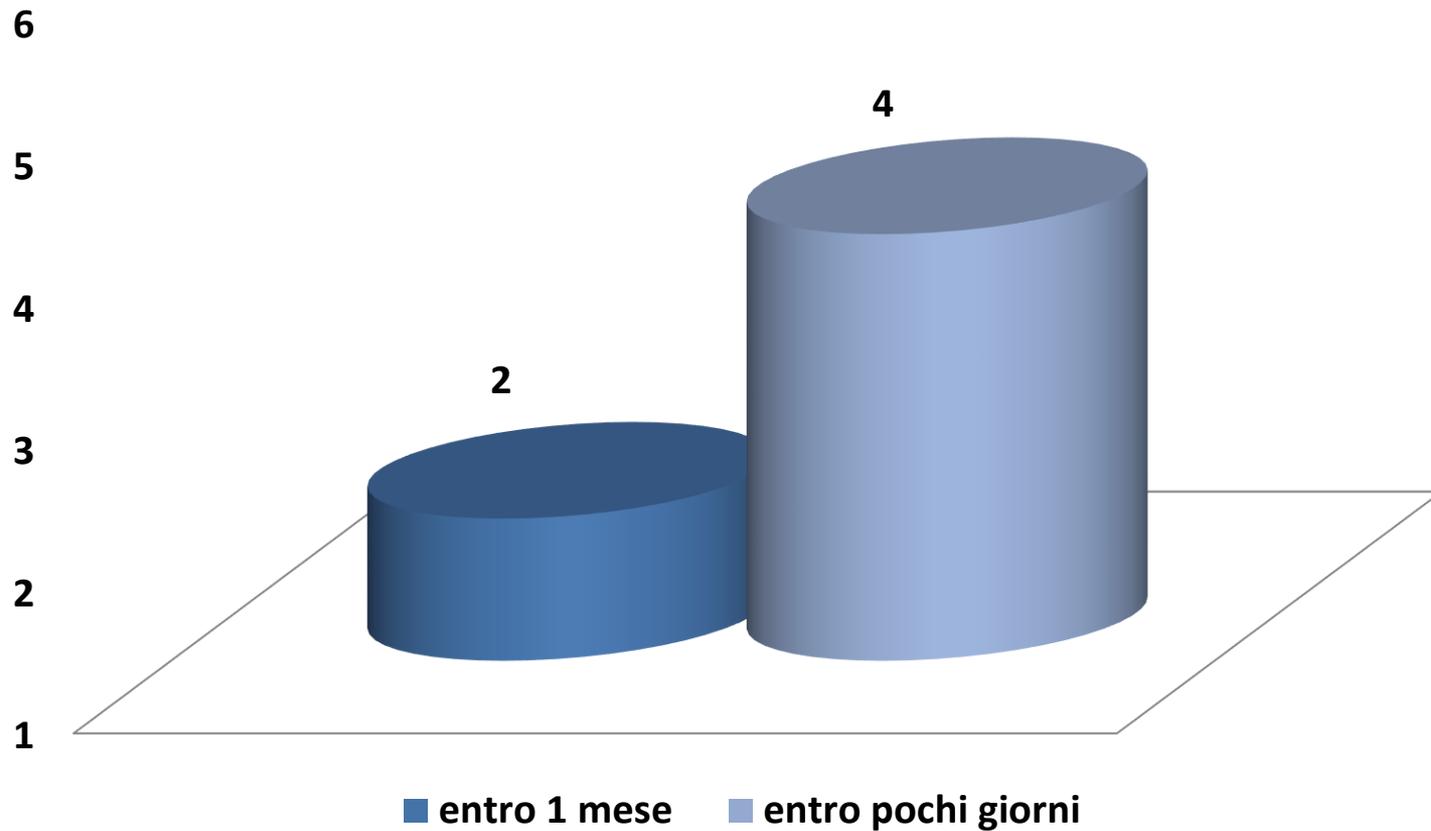
Servizio di lavanderia



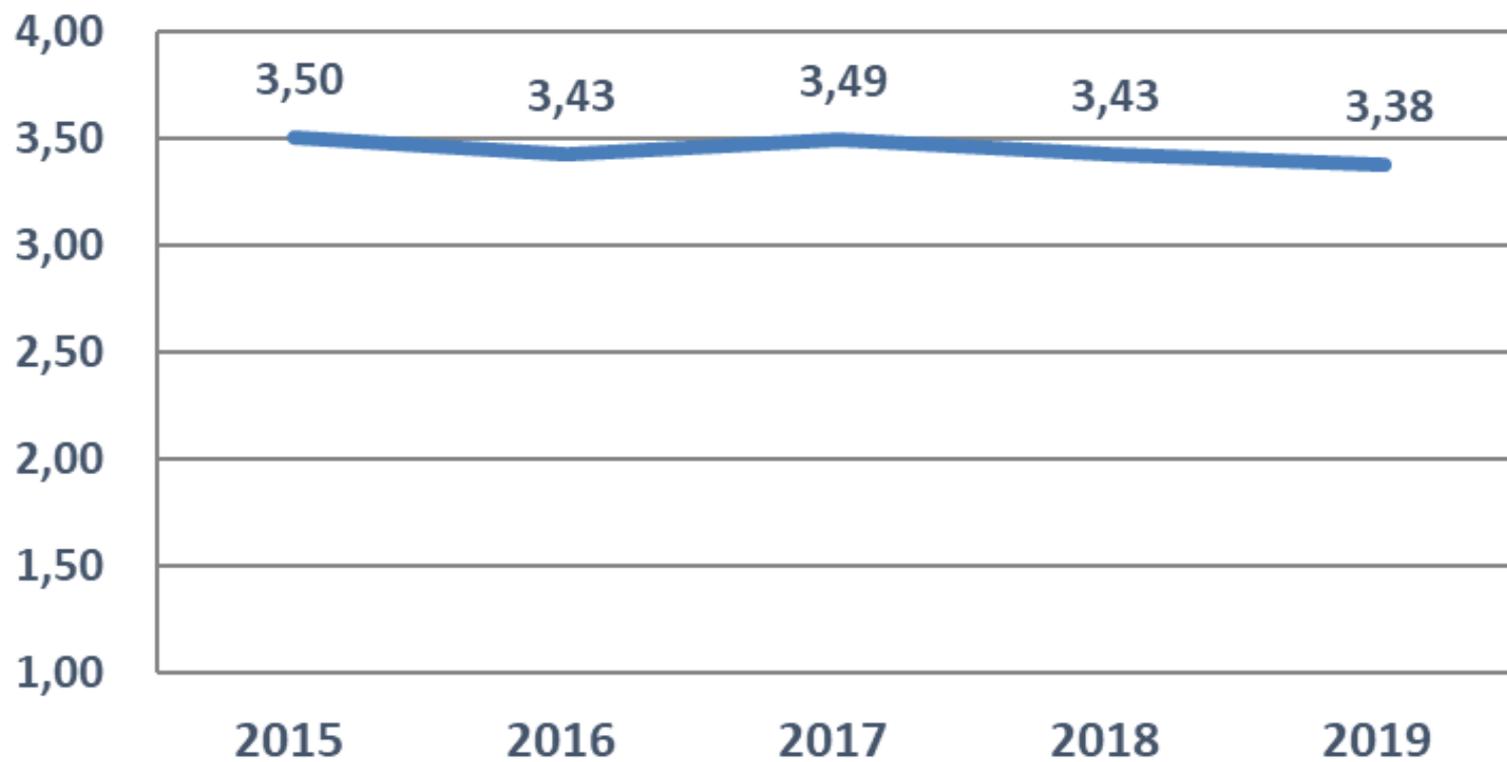
**SERVIZIO LAVANDERIA
SEGNALAZIONE DI SMARRIMENTI CAPI**



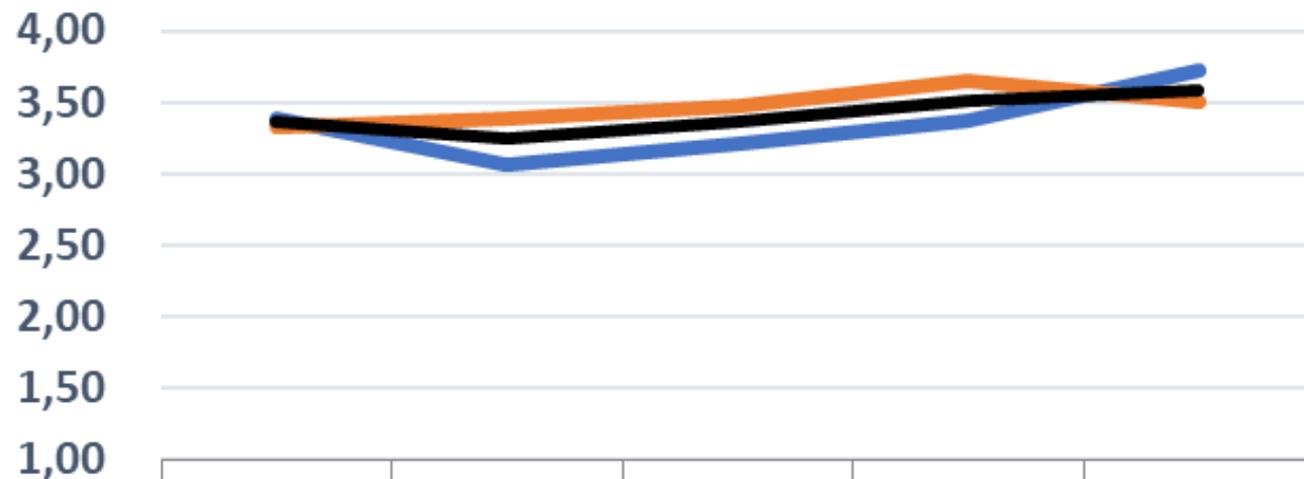
SERVIZIO LAVANDERIA ENTRO QUANDO SI E' RISOLTO IL PROBLEMA



Servizio religioso



Giudizio Complessivo



	2015	2016	2017	2018	2019
 ospite	3,39	3,07	3,21	3,37	3,73
 familiare	3,33	3,39	3,48	3,65	3,51
 media	3,37	3,24	3,36	3,51	3,58

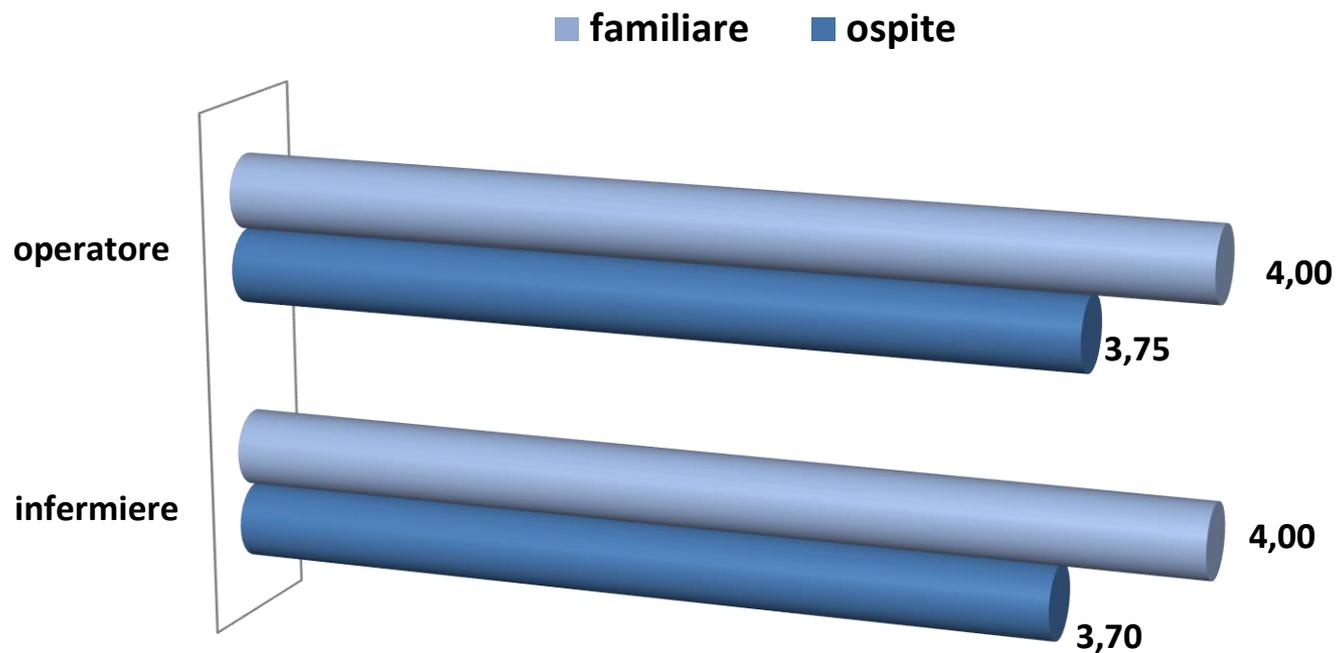
Grado complessivo di soddisfazione



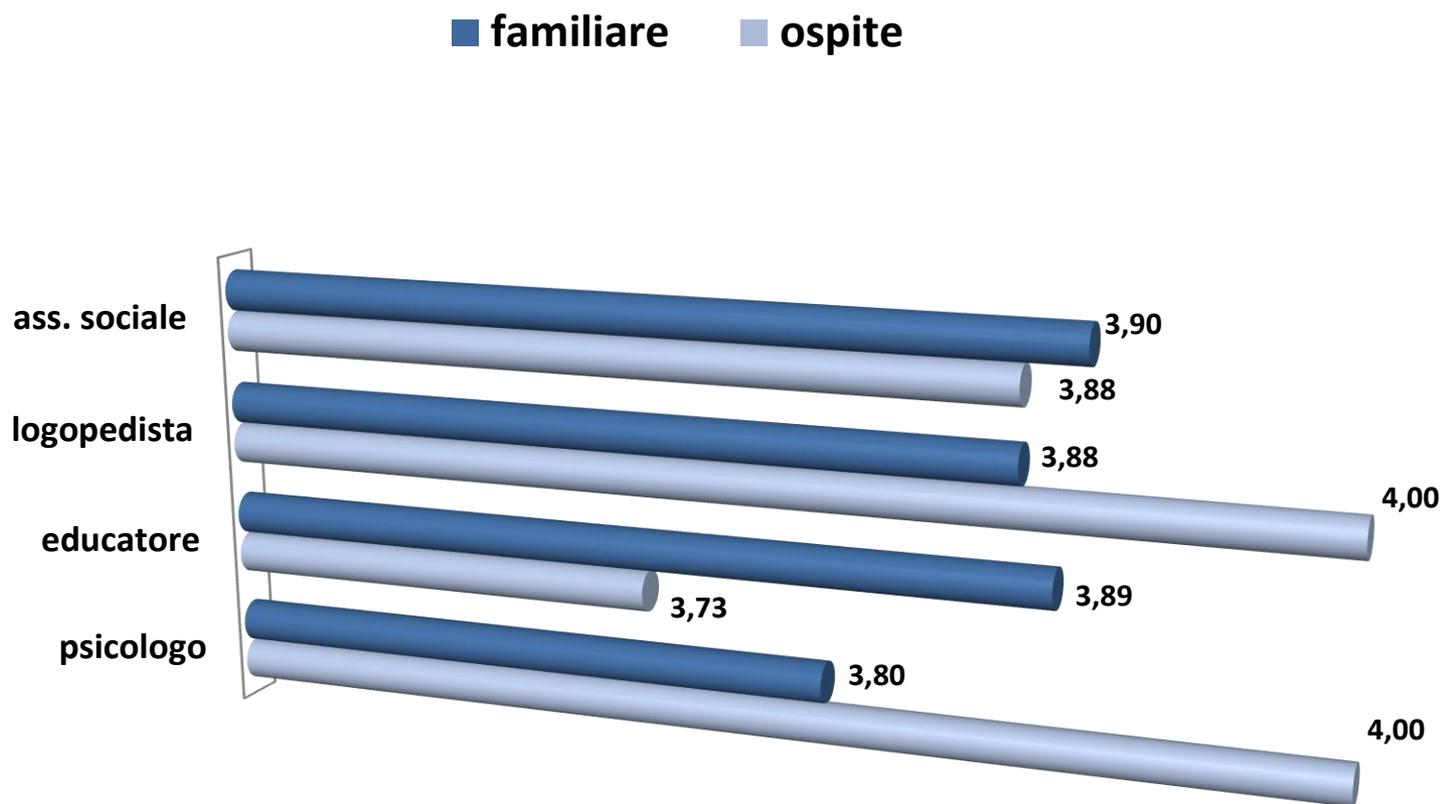
■ PER NIENTE ■ POCO ■ ABBASTANZA ■ MOLTO

Centro diurno

SERVIZIO SANITARIO-ASSISTENZIALE

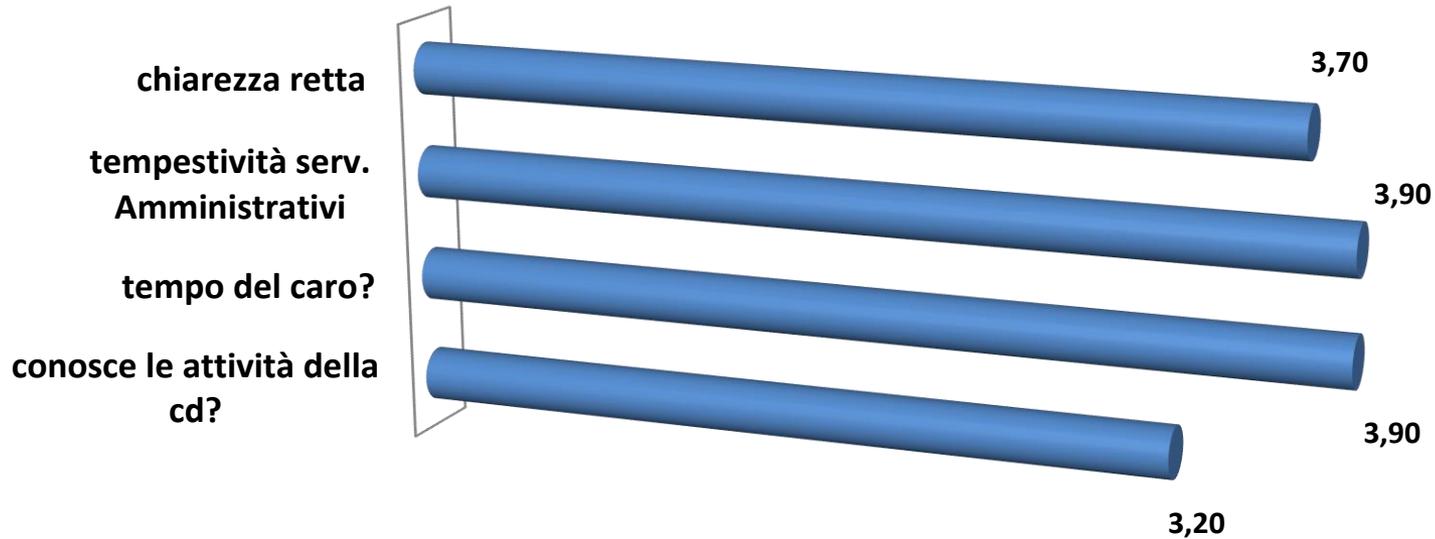


SERVIZI ASSISTENZIALI E SOCIO-RIABILITATIVI

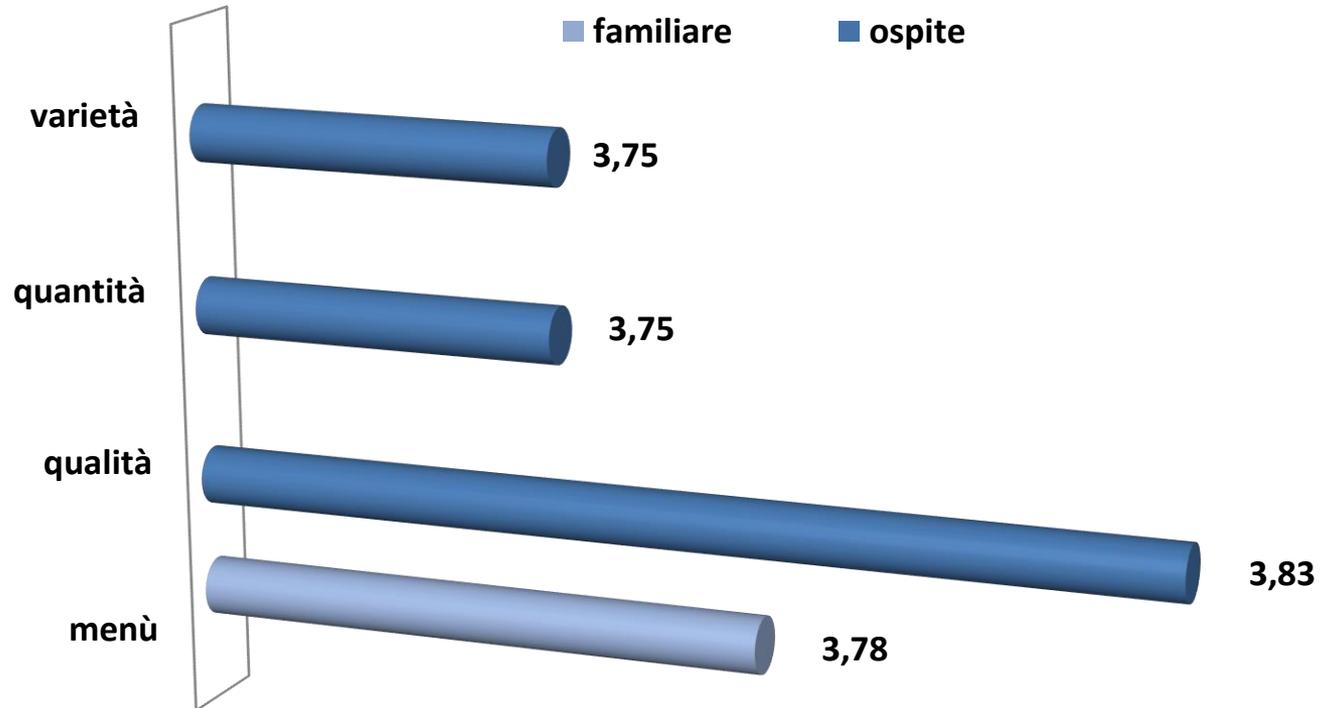


AMMINISTRAZIONE E ATTIVITA'

Familiare

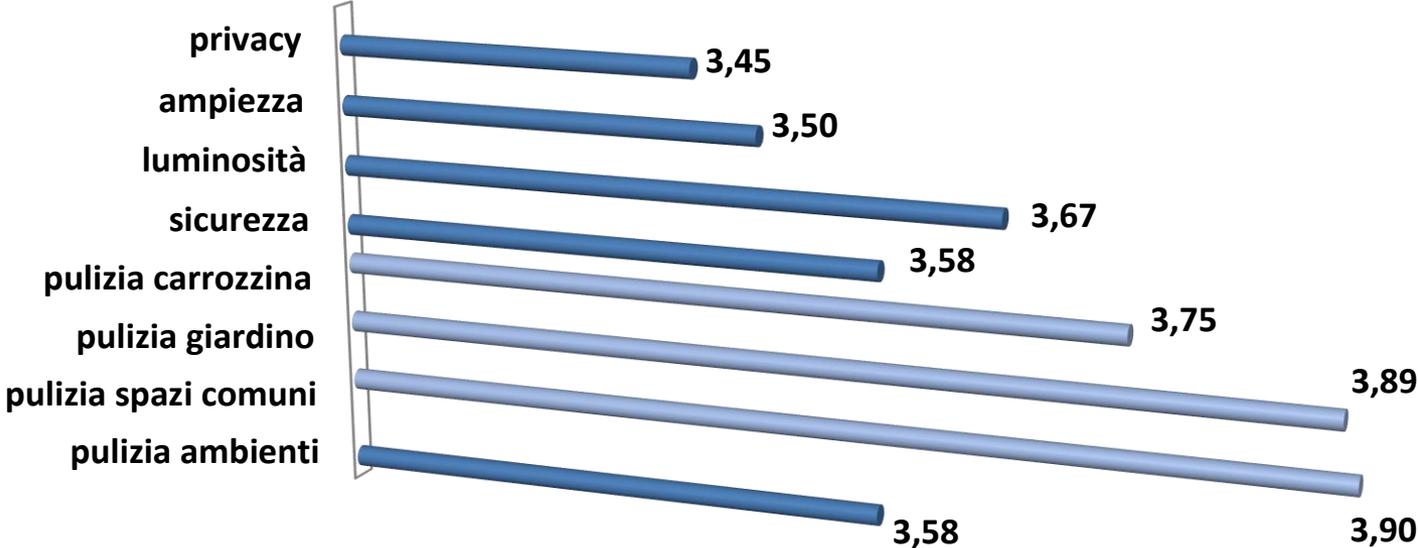


SERVIZIO DI RISTORAZIONE

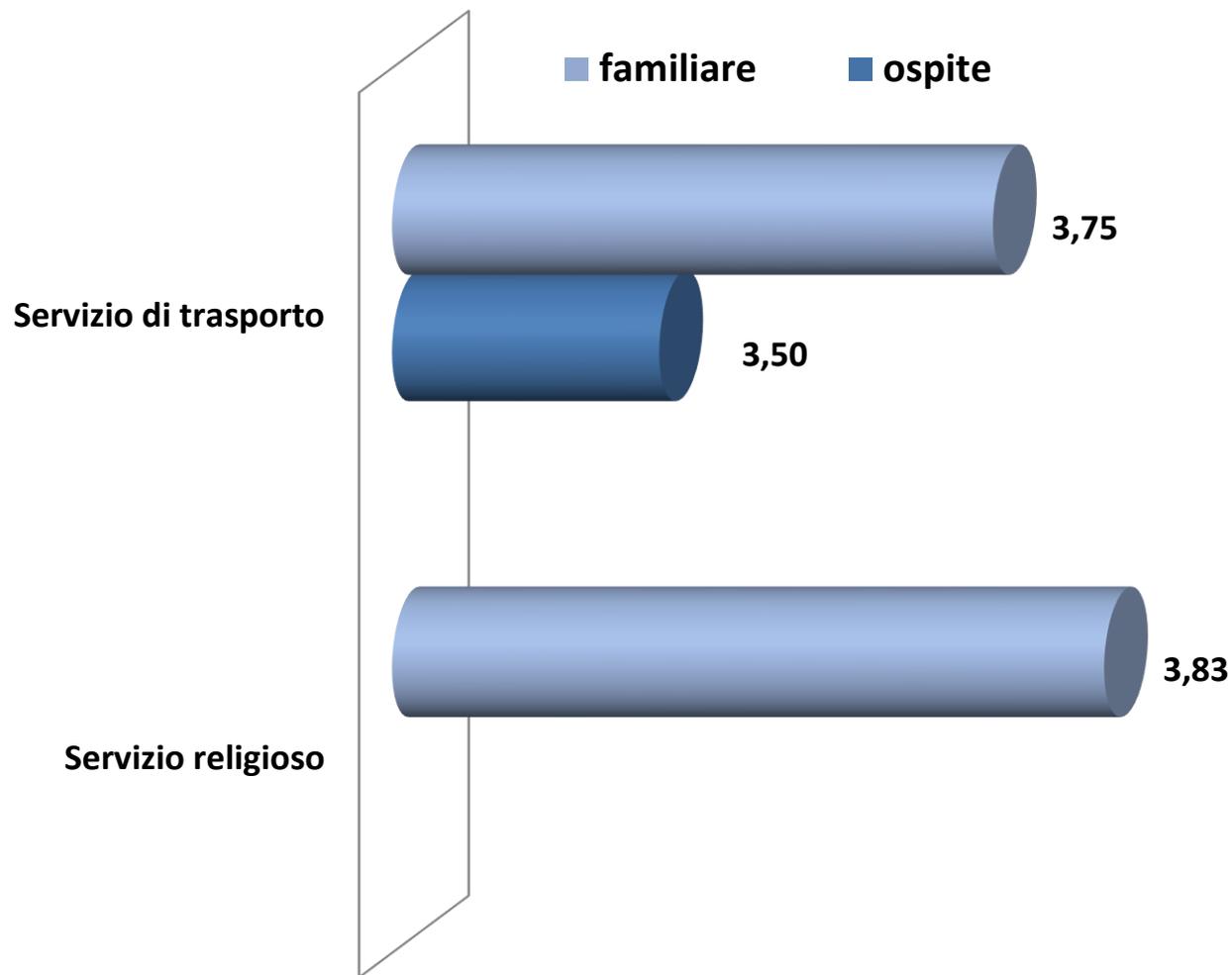


AMBIENTI E PULIZIA

■ familiare ■ ospite

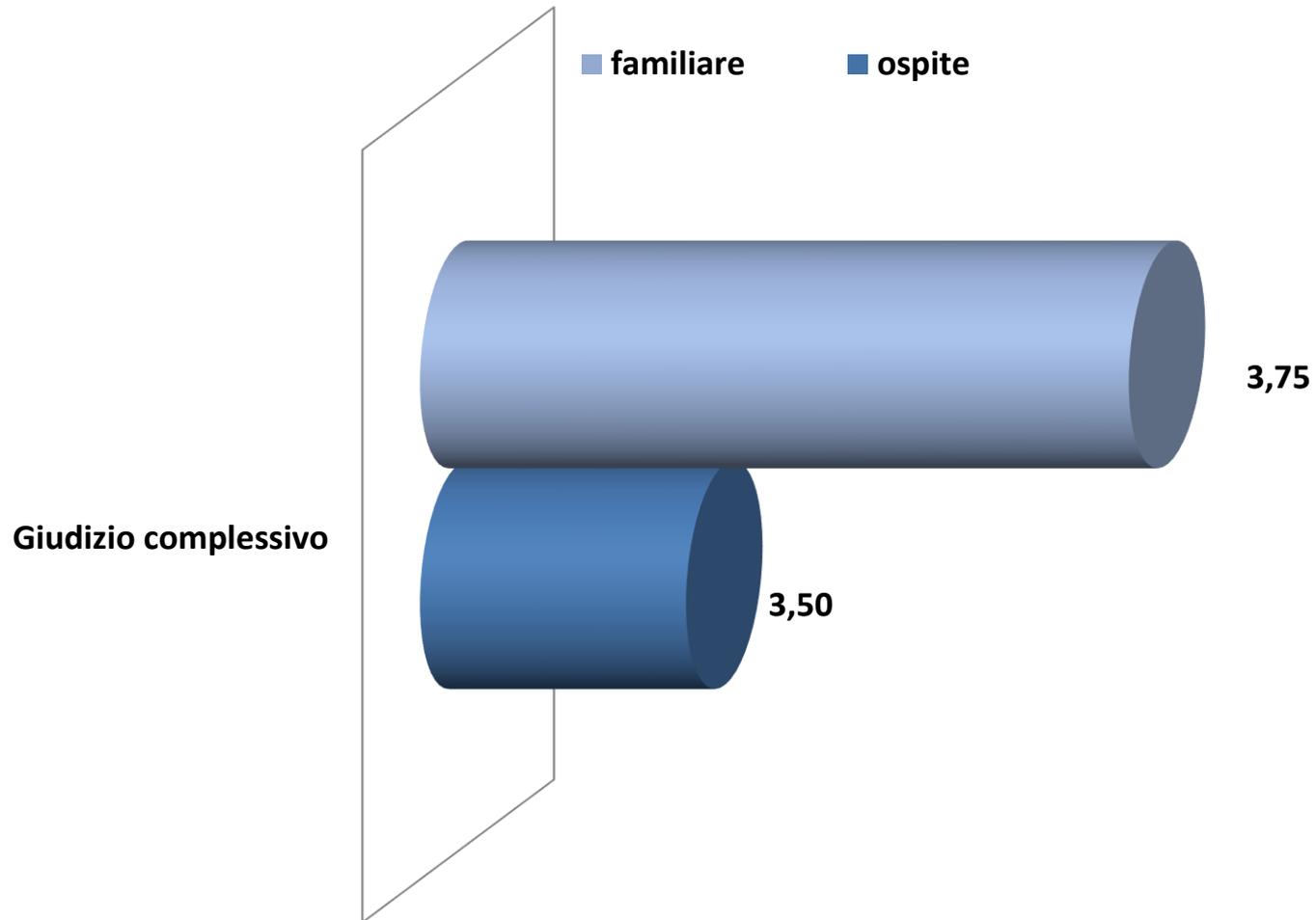


ALTRI SERVIZI



Centro Diurno

GRADO COMPLESSIVO DI SODDISFAZIONE



GRADO COMPLESSIVO DI SODDISFAZIONE



■ per niente ■ poco ■ abbastanza ■ molto

Suggerimenti e lamentele

5 Residenti hanno espresso 11 suggerimenti e lamentele così classificabili:

- n. 2 richiesta maggior personale
- n. 3 maggior cordialità personale
- n. 1 maggior assistenza e meno attesa per il bagno
- n. 1 cottura cibo
- n. 1 maggior interesse del personale verso Ospiti
- n. 1 maggior privacy in presenza altri Ospiti
- n. 1 minor tempo di attesa prima del pasto
- n. 1 maggior spazio per pranzo e consegne degli operatori

Familiari del Centro Servizi residenziale:

18 familiari hanno espresso n.22 suggerimenti e lamentele.

Le risultanze si possono riassumere con:

- 1 lamentele periodicità parrucchiera
- 1 lamentele ritardi e comprensibilità fattura
- 1 lamentele capelli Ospite in disordine e da lavare
- 1 lamentele ascensore
- 3 lamentele sulla varietà del menù
- 1 suggerimento maggior coinvolgimento volontari SCN con Ospiti ai piani per compagnia
- 1 richiesta sostituzione carrozzina
- 1 suggerimento organizzare maggiori incontri familiari-ospiti
- 1 suggerimenti spostare carrello panni sporchi dalle aree comuni
- 1 lamentele pulizia tavoli hall e in generale il sabato e domenica

- 1 lamentela privacy bagno di fronte alla reception
- 1 richiesta maggior numero di fisioterapisti
- 1 suggerimento maggior attenzione su fissaggio protesi, usura vestiario, pulizia viso
- 1 lamentela per orari di visita inadeguati per chi lavora
- 1 lamentela sul non coinvolgimento e isolamento ospite allettata
- 1 lamentela manutenzione in giardino
- 1 lamentela lavaggi eccessivi dei capi
- 1 lamentela ospite allettato alla domenica mattina
- 2 ringraziamenti ai volontari



Ringraziamo per la numerosa partecipazione di coloro che hanno dedicato il proprio tempo per rispondere al questionario, permettendoci di avere un fondamentale ritorno sul nostro operato.

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

Abbiamo registrato una leggera generale flessione dei punteggi dei Familiari e sarà nostra cura porre particolare attenzione a quelli elementi, che seppur senza particolari criticità, hanno riportato un lieve calo o sono stati oggetto di lamentele.

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

