



**CASA ALBERGO PER ANZIANI**  
via del Santuario n.31 – 45026 Lendinara (RO)  
Cod. Fisc. 91002520293 □ P.IVA 01052690292  
Tel.0425/641015 – 600370 □ Fax.0425/604336  
E-mail: [info@casalendinara.it](mailto:info@casalendinara.it) □ PEC: [info.caa@ronepec.it](mailto:info.caa@ronepec.it)  
Web: [www.casalendinara.it](http://www.casalendinara.it)



## LETTURA QUESTIONARI DI GRADIMENTO DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE (SAD)

### PRIMO SEMESTRE 2019

Durante il mese di Giugno 2019 si è somministrato ad un numero di 21 utenti fruitori del servizio, il questionario di gradimento del Servizio di Assistenza Domiciliare.

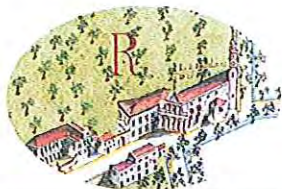
La scala di risposta è così presentata:

0 Insoddisfatto/ insufficiente	1 Abbastanza soddisfatto/buono	2 Molto soddisfatto/ottimo	Non so
			?

Si riportano di seguito le percentuali relative agli indici di risposta per ciascuna domanda con le rispettive percentuali e il numero di risposte:

	0 Insoddisfatto/ insufficiente	1 Abbastanza soddisfatto/buono	2 Molto soddisfatto/otti mo	Non so
				?
Le sono stati presentati con chiarezza e completezza i servizi offerti dal SAD?	0% (n.0)	24% (n.5)	76%(n.16)	0% (n.0)
Servizio igienico-assistenziale	0% (n.0)	5% (n.1)	90% (n.19)	5% (n.1)
Servizio domestico	0% (n.0)	0% (n.0)	57% (n.12)	43% (n.9)
Commissioni esterne	0% (n.0)	5% (n.1)	43% (n.9)	52% (n.11)

	<i>Disponibilità del personale</i>	<i>Capacità professionale</i>	<i>Miglioramento della qualità di vita</i>	<i>Maggior supporto alla famiglia</i>
Che cosa ha apprezzato dei servizi offerti dal SAD?	n.20	n.21	n.12	n.13



## CASA ALBERGO PER ANZIANI

via del Santuario n.31 – 45026 Lendinara (RO)

Cod. Fisc. 91002520293 □ P.IVA 01052690292

Tel.0425/641015 – 600370 □ Fax.0425/604336

E-mail: [info@casalendinara.it](mailto:info@casalendinara.it) □ PEC: [info.caa@ronepec.it](mailto:info.caa@ronepec.it)

Web: [www.casalendinara.it](http://www.casalendinara.it)





Sistema qualità certificato



Benchmarker  
Marchio Q&B

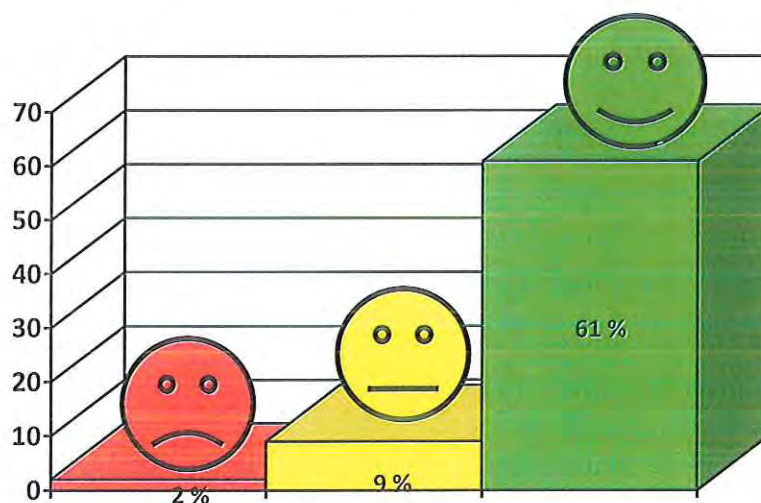


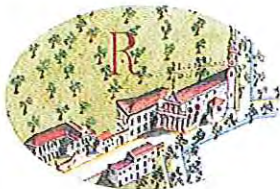
	SI	NO
È invitato a partecipare alle feste e alle gite organizzate dal servizio animazione della Casa Albergo?	85% (n.17)	15% (n.3)

	0 Insoddisfatto/ insufficiente 	1 Abbastanza soddisfatto/buono 	2 Molto soddisfatto/otti- mo 	Non so 
Soddisfazione rispetto alle feste, gite e iniziative proposte dal servizio animazione della Casa	10% (n.2)	14% (n.3)	38% (n.8)	38% (n.8)

Rispetto ai suggerimenti si raccoglie quanto segue: *PREFERENZA ESPRESSA PER UN OPERATORE (N.1)*

Complessivamente le risposte di gradimento sono così distribuite (risposte “non so” pari al 28%):





## CASA ALBERGO PER ANZIANI

via del Santuario n.31 – 45026 Lendinara (RO)

Cod. Fisc. 91002520293 □ P.IVA 01052690292

Tel.0425/641015 – 600370 □ Fax.0425/604336

E-mail: [info@casalendinara.it](mailto:info@casalendinara.it) □ PEC: [info.caa@ronepec.it](mailto:info.caa@ronepec.it)

Web: [www.casalendinara.it](http://www.casalendinara.it)

Sistema qualità certificato



UNITER  
SISTEMA QUALITÀ CERTIFICATO  
ISO 9001

UNITER  
SISTEMA QUALITÀ CERTIFICATO  
UNI 10581

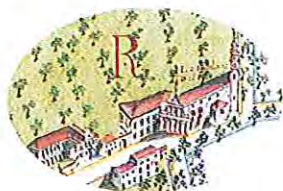
Benchmarker  
Marchio Q&B



### CONCLUSIONI:

Nel complesso si rileva un indice di gradimento positivo: le risposte (n.29 che indicano insoddisfazione solo contestualizzate in relazione alla proposta di partecipazione a feste ed eventi all'interno della Casa. Si riporta di seguito il confronto con i dati rilevati a Dicembre 2018, che mostrano un minimo scostamento dei dati, mantenendo un buon indice complessivo di gradimento del servizio.

	<b>INSUFFICIENTE</b>	<b>BUONO</b>	<b>OTTIMO</b>	<b>NON SO</b>
GIUGNO 2019	2%	9%	61%	28%
DICEMBRE 2018	0%	4%	74%	22%



## CASA ALBERGO PER ANZIANI

via del Santuario n.31 – 45026 Lendinara (RO)  
 Cod. Fisc. 91002520293 □ P.IVA 01052690292  
 Tel.0425/641015 – 600370 □ Fax.0425/604336  
 E-mail: [info@casalendinara.it](mailto:info@casalendinara.it) □ PEC: [info.caa@ronepec.it](mailto:info.caa@ronepec.it)  
 Web: [www.casalendinara.it](http://www.casalendinara.it)

Sistema qualità certificato



Benchmarker  
 Marchio Q&B



# LETTURA QUESTIONARI DI GRADIMENTO DEL SERVIZIO DI RISTORAZIONE DOMICILIARE

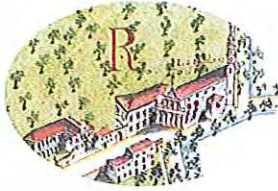
## PRIMO SEMESTRE 2019

Durante il mese di Giugno 2019 si è somministrato ad un numero di 22 utenti fruitori del servizio, il questionario di gradimento del servizio di ristorazione domiciliare. La scala di risposta è così presentata:

0 Insoddisfatto/ insufficiente	1 Abbastanza soddisfatto/buono	2 Molto soddisfatto/ottimo	Non so
			?

Si riportano di seguito le percentuali relative agli indici di risposta per ciascuna domanda con il rispettivo numero di risposte:

	0 Insoddisfatto/ insufficiente	1 Abbastanza soddisfatto/buono	2 Molto soddisfatto/otti mo	Non so
				?
1. E' soddisfatto delle alternative proposte dal menù?	8% (n.2)	63% (n.15)	29% (n.7)	0% (n.0)
2. Il menù richiesto corrisponde alle pietanze consegnate?	0% (n.0)	25% (n.6)	71% (n.17)	4% (n.1)
3. E' soddisfatto del grado di pulizia e igiene dei vassoi termici?	4 % (n.1)	25 % (n.6)	84 % (n.17)	0% (n.0)
4. Il sapore e la cottura dei piatti presentati è di suo gradimento?	4% (n.1)	46 % (n.11)	50% (n.12)	0% (n.0)
5. La temperatura degli alimenti è adeguata alle sue esigenze?	0 % (n.0)	29 % (n.7)	71% (n.17)	0% (0)
6. E' soddisfatto del personale addetto alla consegna?	0 % (n.0)	25% (n.6)	75% (n.18)	0% (n.0)
7. L'orario di consegna del pasto è adeguato alle sue esigenze?	4% (n.1)	17 % (n.4)	75 % (n.18)	4 % (n.1)



## CASA ALBERGO PER ANZIANI

via del Santuario n.31 – 45026 Lendinara (RO)  
 Cod. Fisc. 91002520293 □ P.IVA 01052690292  
 Tel.0425/641015 – 600370 □ Fax.0425/604336  
 E-mail: [info@casalendinara.it](mailto:info@casalendinara.it) □ PEC: [info.caa@ronepec.it](mailto:info.caa@ronepec.it)  
 Web: [www.casalendinara.it](http://www.casalendinara.it)

Sistema qualità certificato



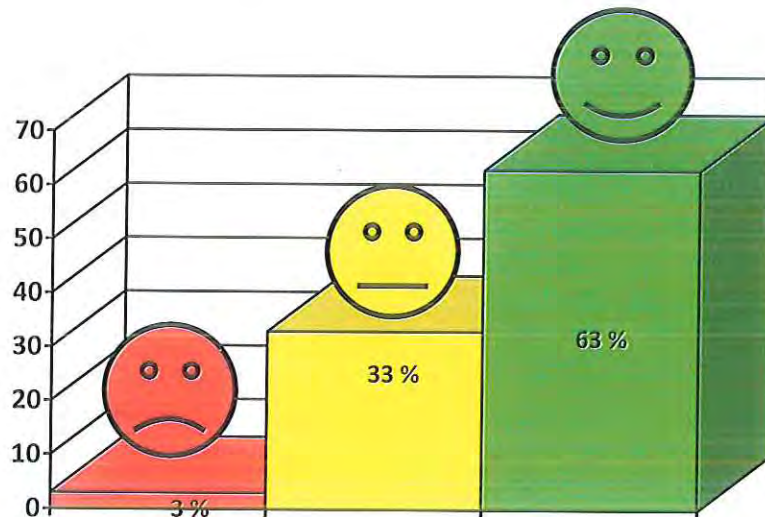
Benchmarker  
 Marchio Q&B



8. Ha suggerimenti da dare per migliorare il servizio?

- carne troppo sugosa
- primo piatto troppo abbondante , secondo troppo poco
- dovrebbe esserci più varietà, seguendo la stagionalità
- qualche volta manca qualcosa
- meno sale
- più puntualità nell'arrivo del MAV per i pagamenti

Complessivamente le risposte di gradimento sono così distribuite (risposte “non so” pari al 1%):



Il confronto sotto esposto e relativo al 2018, mostra un dato più concentrato sul giudizio intermedio, con una riduzione del tasso di insoddisfazione.

	<b>INSUFFICIENTE</b>	<b>BUONO</b>	<b>OTTIMO</b>	<b>NON SO</b>
GIUGNO 2019	3%	33%	63%	1%
DICEMBRE 2018	8%	17%	75%	3%



## CASA ALBERGO PER ANZIANI

via del Santuario n.31 – 45026 Lendinara (RO)

Cod. Fisc. 91002520293 □ P.IVA 01052690292

Tel.0425/641015 – 600370 □ Fax.0425/604336

E-mail: [info@casalendinara.it](mailto:info@casalendinara.it) □ PEC: [info.caa@ronepec.it](mailto:info.caa@ronepec.it)

Web: [www.casalendinara.it](http://www.casalendinara.it)

Sistema qualità certificato



Benchmarker  
Marchio Q&B



# LETTURA QUESTIONARI DI GRADIMENTO DEI SERVIZI SOMMINISTRATO AI RESIDENTI E SU CAMPIONE RIDOTTO

## PRIMO SEMESTRE 2019

Durante il mese di Giugno 2019 si è somministrato a un campione ridotto di residenti (nuovi ingressi dal primo gennaio al 31 maggio), il questionario di gradimento dei servizi. Il campione coinvolto è di N. 16 residenti.





Come da prassi, il questionario nel primo semestre dell'anno viene somministrato ad un campione ridotto. Considerato l'esiguo numero di questionari di ogni soggiorno, si propone una lettura dei dati complessiva, e non suddivisa per nuclei.

La somministrazione dei questionari è stata affidata a figure esterne al personale dipendente di Casa Albergo (volontari del Servizio Civile Nazionale, tirocinanti).

La scala di risposta è così presentata:

0	1	2	Non so
Insoddisfatto/ insufficiente	Abbastanza soddisfatto/buono	Molto soddisfatto/ottimo	?
			

Si riportano di seguito le percentuali relative agli indici di risposta per ciascuna domanda :

	0 Insoddisfatto/ insufficiente	1 Abbastanza soddisfatto/buono	2 Molto soddisfatto/ottimo	Non so
				
1.Quanto è soddisfatto di come si è ambientato nella struttura?	12,5% (n.2)	37.5% (n.6)	50 %(n.8)	
2.Come valuta le relazioni con gli altri residenti?	12,5 % (n.2)	25 % (n.4)	56.25 % (n.9)	6.25% (n.1)
3.Come valuta le relazioni con gli operatori?	6.25% (n.1)	18,75 % (n.3)	75% (n.12)	
4.Come valuta gli spazi comuni?	6,25 % (n.1)	6.25% (n.1)	87,5 % (n.14)	
5.Quanto le piace la sua stanza?	12,5 % (n.2)	18,75% (n.3)	68,75% (n.11)	
6. parrucchiera/barbiere	0 % (n.0)	18,75% (n.3)	62.5% (n.10)	18,75 % (n.3)
7. trasporto a visite esterne	0 %(n.0)	0 % (n.0)	31,25% (n.5)	



## CASA ALBERGO PER ANZIANI

via del Santuario n.31 – 45026 Lendinara (RO)

Cod. Fisc. 91002520293 □ P.IVA 01052690292

Tel.0425/641015 – 600370 □ Fax.0425/604336

E-mail: [info@casalendinara.it](mailto:info@casalendinara.it) □ PEC: [info.caa@ronepec.it](mailto:info.caa@ronepec.it)

Web: [www.casalendinara.it](http://www.casalendinara.it)

Sistema qualità certificato



UNITER  
UNIONE NAZIONALE  
IMPRESSE TURISTICHE

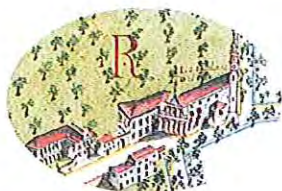
UNITER  
SISTEMA QUALITÀ CERTIFICATO  
LINEE 10021

Benchmarker  
Marchio Q&B



				68,75 % (n.11)
8. orari (alzata, pasti, messa a letto ecc.)	12,5% (n.2)	50% (n.8)	37,5% (n.6)	
9. il suo medico curante	0 % (n.0)	12,5% (n.2)	37,5 % (n.6)	50% (n.8)
10. podologo	0 % (n.0)	0 % (n.0)	12,5% (n.2)	87,5% (n.14)
11. infermieri	0 % (n.0)	12,5% (n.2)	87,5% (n.14)	
12.fisioterapia	0 % (n.0)	18,75 % (n.3)	62,5% (n.10)	18,75 % (n.3)
13.logopedia	0 % (n.0)	12,5% (n.2)	43,75% (n.7)	43,75 % (n.7)
14.psicologo	0 % (n.0)	0 % (n.0)	18,75 % (n.3)	81,25 % (n.13)
15.animazione/educatrici	0 % (n.0)	12,5% (n.2)	31,25% (n.5)	56,25 % (n.9)
16. ufficio sociale	0 % (n.0)	0 % (n.0)	6,25 % (n.1)	93,75 % (n.15)
17. portierato	0 % (n.0)	6,25 % (n.1)	6,25 % (n.1)	87,5% (n.14)
18. volontari	0 % (n.0)	6,25 % (n.1)	18,75 % (n.3)	75% (n.12)
19. supporto spirituale	0 % (n.0)	6,25 % (n.1)	62,5% (n.10)	31,25 % (n.5)
20.bar	0 % (n.0)	6,25 % (n.1)	62,5% (n.10)	31,25 % (n.5)
21.cucina	6,25% (n.1)	43,75% (n.7)	50% (n.8)	
22.lavanderia	18,75 % (n.3)	18,75 % (n.3)	25 % (n.4)	37,5% (n.6)

	SI	NO
23. consiglierebbe Casa Albergo ad un suo caro?	62,5% (n.10)	37,5% (n.6)



## CASA ALBERGO PER ANZIANI

via del Santuario n.31 – 45026 Lendinara (RO)

Cod. Fisc. 91002520293 □ P.IVA 01052690292

Tel.0425/641015 – 600370 □ Fax.0425/604336

E-mail: [info@casalendinara.it](mailto:info@casalendinara.it) □ PEC: [info.caa@ronepec.it](mailto:info.caa@ronepec.it)

Web: [www.casalendinara.it](http://www.casalendinara.it)

Sistema qualità certificato



Benchmarker  
Marchio Q&B

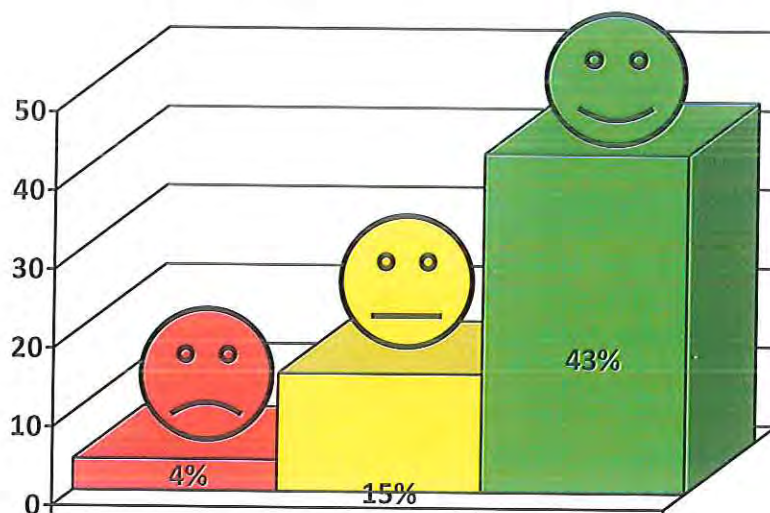


### INDICE COMPLESSIVO DI SODDISFAZIONE

(punteggio da 1 a 10):

MEDIA TOTALE (tutti i soggiorni)	7
-------------------------------------	---

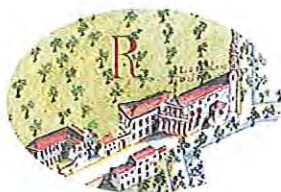
Complessivamente le risposte di gradimento sono così distribuite (risposte “non so” pari al 38%):



Premettendo che il campione è scarso per effettuare confronti con l'anno precedente e considerare significativi i dati al di sopra dell'abituale cut-off, si sottolineano soltanto i dati che si discostano molto dalla media, quali indici di criticità. Tra questi vi è il gradimento del servizio lavanderia, che ritorna anche nella raccolta dei questionari proposti ai familiari, trovando una certa congruenza.

Alla richiesta di valutare con un punteggio da 1 a 10 l'indice complessivo di soddisfazione il campione risponde con una **media di 7 /10**.





**CASA ALBERGO PER ANZIANI**  
via del Santuario n.31 – 45026 Lendinara (RO)  
Cod. Fisc. 91002520293 □ P.IVA 01052690292  
Tel.0425/641015 – 600370 □ Fax.0425/604336  
E-mail: [info@casalendinara.it](mailto:info@casalendinara.it) □ PEC: [info.caa@ronepec.it](mailto:info.caa@ronepec.it)  
Web: [www.casalendinara.it](http://www.casalendinara.it)



## LETTURA QUESTIONARI DI GRADIMENTO DEI SERVIZI FAMILIARI

(somministrato a campione- nuovi ingressi del semestre)

PRIMO SEMESTRE 2019

Durante il mese di Giugno 2019 si è consegnato ad un campione di familiari (nuovi ingressi del semestre) il questionario di gradimento dei servizi. Il campione di questionari riconsegnati è pari a N.14.

La scala di risposta prevede le seguenti alternative:

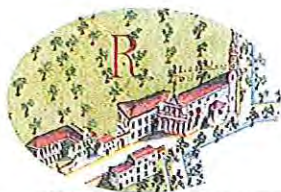
0 Insoddisfatto/ insufficiente	1 Abbastanza soddisfatto/buono	2 Molto soddisfatto/ottimo	Non so
			?

Si riportano di seguito le percentuali relative agli indici di risposta per ciascuno dei servizi generali, la cui lettura è data complessivamente e non suddivisa per reparto.

La scarsa numerosità campionaria non permette in ogni caso un'analisi quantitativamente valida e predittiva della totalità del campione.

### AREA SERVIZI GENERALI

	0 Insoddisfatto/ insufficiente	1 Abbastanza soddisfatto/buono	2 Molto soddisfatto/ottimo	Non so ?
La risposta della struttura ai bisogni del residente	0% (n.0)	50% (n.7)	43%(n.6)	7% (n.1)
Le relazioni instaurate con il personale	0% (n.0)	29 % (n.4)	71% (n.10)	% (n.0)
L'ambiente e la cura degli spazi	7 % (n.1)	29 % (n.4)	64% (n.9)	0% (n.0)
IP	0% (n.0)	43 % (n.6)	57% (n.8)	0% (n.0)
OSS	0% (n.0)	29% (n.4)	64 % (n.9)	7% (n.1)
BAR	0% (n.0)	36 % (n.5)	57 % (n.8)	7% (n.1)
LAVANDERIA	43% (n.6)	36% (n.5)	14% (n.2)	7%(n.1)
CUCINA	0% (n.0)	50 % (n.7)	29 % (n.4)	21% (n.3)



## CASA ALBERGO PER ANZIANI

via del Santuario n.31 – 45026 Lendinara (RO)  
 Cod. Fisc. 91002520293 □ P.IVA 01052690292  
 Tel.0425/641015 – 600370 □ Fax.0425/604336  
 E-mail: [info@casalendinara.it](mailto:info@casalendinara.it) □ PEC: [info.caa@ronepec.it](mailto:info.caa@ronepec.it)  
 Web: [www.casalendinara.it](http://www.casalendinara.it)

Sistema qualità certificato



Benchmarker  
 Marchio Q&B



PARRUCCHIERA	0 % (n.0)	50 % (n.7)	7% (n.1)	43% (n.6)
BARBIERE	14% (n.2)	0 % (n.0)	21% (n.3)	64% (n.9)
MEDICO DI BASE	0% (n.0)	57% (n.8)	36% (n.5)	7% (n.1)
FISIOTERAPIA	0%(n.0)	14% (n.2)	21% (n.3)	64% (n.9)
ANIMAZIONE	0 % (n.0)	36% (n.5)	29% (n.4)	36% (n.5)
PSICOLOGO	7 % (n.1)	7 % (n.1)	43 % (n.6)	43% (n.6)
LOGOPEDISTA	0 % (n.0)	21% (n.3)	21% (n.3)	57% (n.8)
UFFICIO SOCIALE	7% (n.1)	50% (n.7)	36% (n.5)	7% (n.1)
UFF. AMMINISTRATIVI	0% (n.0)	50% (n.7)	36% (n.5)	14% (n.2)
PODOLOGO	0 % (n.0)	14% (n.2)	14% (n.2)	71% (n.10)
PORTIERATO	7 % (n.1)	50 % (n.7)	14% (n.2)	29% (n.4)
SERVIZIO ACCOMPAGNAMENTO VISITE	0 % (n.0)	21% (n.3)	36% (n.5)	43% (n.6)
TOTALE RISPOSTE	4% (N.12)	34% (N.94)	36%(N. 100)	26%(74)

Rispetto al dato di gradimento di cucina e lavanderia si specifica la motivazione:

SERVIZIO LAVANDERIA	
Danno/poca cura	n. 3
Ritardo	n.3
Smarrimento	n.5
Altro:	- <i>Stropicciati</i> - <i>Etichette che si staccano</i> - <i>Etichette sbagliate</i>

CUCINA	
Orari non idonei	n. 0
Poche alternative	n.0
Scarsa quantità	n.0
Temperatura	n.0
Scarsa qualità	n.0
Scarso servizio di somministrazione	n.0

	SI	NO	Non so
consiglierebbe Casa Albergo?	100 % (n.14)	0 % (n.0)	0% (n. 0)

### INDICE COMPLESSIVO DI SODDISFAZIONE

(punteggio da 1 a 10):

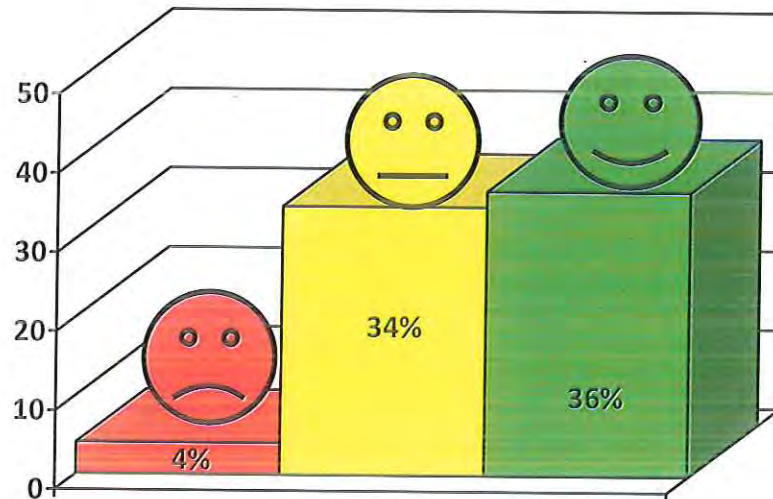
MEDIA TOTALE (tutti i soggiorni)	<b>7.9</b>
-------------------------------------	------------



**CASA ALBERGO PER ANZIANI**  
via del Santuario n.31 – 45026 Lendinara (RO)  
Cod. Fisc. 91002520293 □ P.IVA 01052690292  
Tel.0425/641015 – 600370 □ Fax.0425/604336  
E-mail: [info@casalendinara.it](mailto:info@casalendinara.it) □ PEC: [info.caa@ronepec.it](mailto:info.caa@ronepec.it)  
Web: [www.casalendinara.it](http://www.casalendinara.it)



### DISTRIBUZIONE COMPLESSIVA DELLE RISPOSTE (risposte “non so” pari al 26%):



INSERIMENTO E SCELTA	
MOTIVO	FREQUENZA
Conoscenza pregressa della struttura	5
Esame materiale informativo (sito,fb,carta servizi)	3
Vicinanza al proprio domicilio	7
Segnalazione da parte di conoscenti	4
Segnalazione da parte MMG, comune..	2
costo	1
Precedente esperienza presso altre strutture	2
Presenza di specifici servizi sanitari	1

### CONCLUSIONI:

Nel complesso si rileva un indice di gradimento positivo in tutti i servizi indagati. Tuttavia E' da considerare con significatività l'item relativo al gradimento della lavanderia in cui il 43% dei compilatori esprime un giudizio di insoddisfazione. Le motivazioni vengono espresse in ritardo, smarrimento, poca cura, etichettatura errata.

Il dato trova ulteriore congruenza nella lettura dei questionari somministrati ai residenti (19% di insoddisfatti)

Si consideri comunque che l'esigua numerosità campionaria non permette un'analisi del tutto predittiva rispetto alla totalità.

Alla richiesta di valutare con un punteggio da 1 a 10 l'indice complessivo di soddisfazione il campione risponde con una media di 7.9 /10 e con punteggi che si collocano entro un range di piena apprezzabilità (tra 6 e 9).

Lendinara, 23.08.2019

A cura del servizio psicologico

*Carla Gaudenzi*  
Visto  
Il Direttore f.f.