



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 ☒ PEC: info.caa@ronepec.it

Web: www.casalendinara.it

Sistema qualità certificato



Benchmarker
Marchio Q&B



LETTURE QUESTIONARI DI GRADIMENTO

PRIMO SEMESTRE 2018

-SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE

-SERVIZIO DI RISTORAZIONE DOMICILIARE

***-QUESTIONARI DI GRADIMENTO RESIDENTI
(A CAMPIONE- NUOVI INGRESSI DEL SEMESTRE)***

***-QUESTIONARI DI GRADIMENTO FAMILIARI
(A CAMPIONE-NUOVI INGRESSI DEL SEMESTRE)***



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 ✉ PEC: info.caa@ronepec.it
 Web: www.casalendinara.it






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




PRIMO SEMESTRE 2018

Durante il mese di Giugno 2018 si è somministrato ad un numero di 18 utenti fruitori del servizio, il questionario di gradimento del Servizio di Assistenza Domiciliare.

La scala di risposta è così presentata:

0	1	2	
Insoddisfatto/ insufficiente	Abbastanza soddisfatto/buono	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)	11% (n.2)	89%(n.16)	0% (n.0)
Servizio igienico-assistenziale	0% (n.0)	11% (n.2)	83% (n.15)	5% (n.1)
Servizio domestico	0% (n.0)	5% (n.1)	17% (n.3)	78% (n.14)
Commissioni esterne	0% (n.0)	5% (n.1)	11% (n.2)	83% (n.15)

	<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.17	n.17	n.13	n.15



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 ✉ PEC: info.caa@ronepec.it
 Web: www.casalendinara.it





Sistema qualità certificato



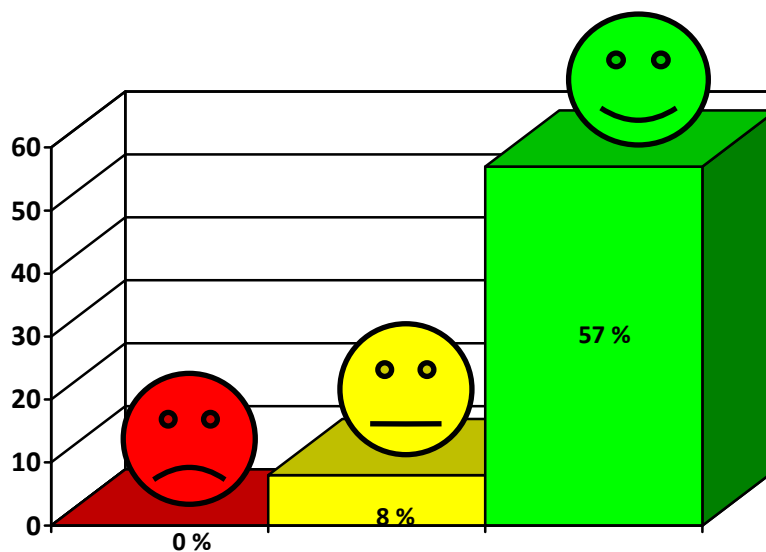
Benchmarker
 Marchio Q&B



	SI	NO
È invitato a partecipare alle feste e alle gite organizzate dal servizio animazione della Casa Albergo?	100% (n.18)	0% (n.0)

	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	0% (n.0)	5% (n.1)	83% (n.15)	11% (n.2)

Complessivamente le risposte di gradimento sono così distribuite (risposte “non so” pari al 35%):



Nel complesso si rileva un indice di gradimento molto positivo: non vi è alcuna risposta che indichi un giudizio di insoddisfazione. Si riporta di seguito il confronto con i dati rilevati a Giugno 2017, che mostrano nel complesso un aumento della percentuale di risposte di piena soddisfazione.

	INSUFFICIENTE	BUONO	OTTIMO	NON SO
GIUGNO 2017	0%	17%	46%	37%
GIUGNO 2018	0%	8%	57%	35%



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 ✉ PEC: info.caa@ronepec.it

Web: www.casalendinara.it

Sistema qualità certificato



Benchmarker
Marchio Q&B



I suggerimenti riportati dai compilatori sono i seguenti:

- scegliere personale non solo preparato, ma anche motivato all'assistenza
- copertura anche nei giorni festivi
- basta che il personale sia di sesso femminile



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 ✕ PEC: info.caa@ronepec.it
Web: www.casalendinara.it



LETTURA QUESTIONARI DI GRADIMENTO DEL SERVIZIO DI RISTORAZIONE DOMICILIARE

PRIMO SEMESTRE 2018

Durante il mese di Giugno 2018 si è somministrato ad un numero di 23 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?	22 % (n.5)	30% (n.7)	48% (n.11)	0% (n.0)
2. Il menù richiesto corrisponde alle pietanze consegnate?	4 % (n.1)	26% (n.6)	70% (n.16)	0% (n.0)
3. E' soddisfatto del grado di pulizia e igiene dei vassoi termici?	4 % (n.1)	9 % (n.2)	87 % (n.20)	0% (n.0)
4. Il sapore e la cottura dei piatti presentati è di suo gradimento?	13% (n.3)	30 % (n.7)	52% (n.12)	1% (n.4)
5. La temperatura degli alimenti è adeguata alle sue esigenze?	9 % (n.2)	30 % (n.7)	56 % (n.13)	1% (n.4)
6. E' soddisfatto del personale addetto alla consegna?	4 % (n.1)	17% (n.4)	78% (n.18)	0% (n.0)
7. L'orario di consegna del pasto è adeguato alle sue esigenze?	9% (n.2)	26 % (n.6)	65 % (n.15)	0% (n.0)



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 ✉ PEC: info.caa@ronepec.it
Web: www.casalendinara.it

Sistema qualità certificato



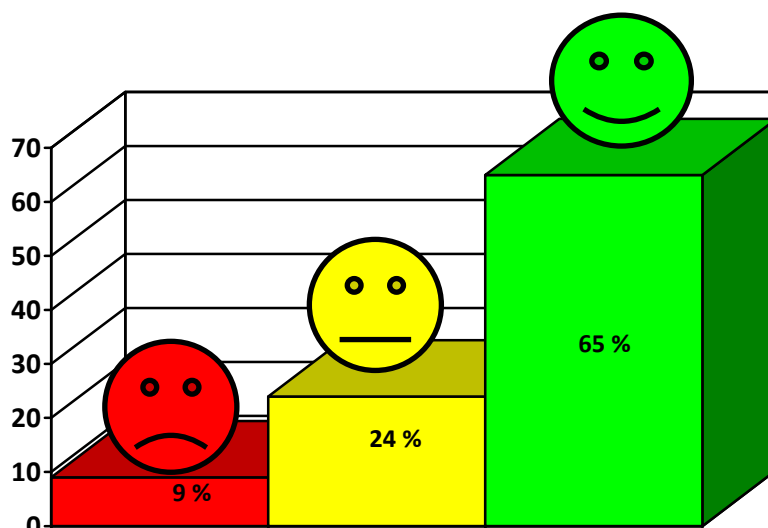
Benchmarker
Marchio Q&B



8. Ha suggerimenti da dare per migliorare il servizio?

- spesso manca qualcosa
- sono allergica ai funghi ma spesso li trovo nei piatti
- non sempre c'è quello che ordino
- troppo costoso
- mettere più frutta e con più varietà
- una persona addetta alla consegna non mi piace e arriva in ritardo
- la sera non vorrei il primo piatto (diabetico)
- un addetto arriva sempre in ritardo rispetto agli altri
- ogni tanto manca qualcosa dall'ordine
- a volte il cibo è un po' troppo duro, la pasta è poco condita
- un addetto alla consegna non mi piace
- un addetto arriva sempre in ritardo
- sarebbe meglio orario dalle 11.30 alle 12.30 anziché dalle 11.50 alle 13.00
- a volte manca il pane, ma poi viene consegnato
- userei meno sale
- più variabilità nel menù
- frutta cotta: ricevuta sempre mela quando viene segnata la pera
- vorrei la consegna anticipata di 10 minuti

Complessivamente le risposte di gradimento sono così distribuite (risposte "non so" pari al 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 ✉ PEC: info.caa@ronepec.it
Web: www.casalendinara.it

Sistema qualità certificato



Benchmarker
Marchio Q&B



Il confronto sotto esposto e relativo al primo semestre 2017, mostra un dato più polarizzato, (laddove nel 2017 era più concentrato sul medio giudizio), riscontrando con un incremento importante dell'indice di piena soddisfazione.

	INSUFFICIENTE	BUONO	OTTIMO	NON SO
Giugno 2017	4%	40%	56%	0%
Giugno 2018	9%	24%	65%	1%

Si segnala che, raccolte le lamentele di scarso apprezzamento verso un addetto alla consegna, lo stesso è stato individuato e ricondotto ad una corretta e puntuale esecuzione dei compiti.



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 ✉ PEC: info.caa@ronepec.it
 Web: www.casalendinara.it






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

PRIMO SEMESTRE 2018




Durante il mese di Giugno 2018 si è somministrato a un campione ridotto di residenti (nuovi ingressi del semestre) , il questionario di gradimento dei servizi. Il campione coinvolto è di N. 24 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.

Si premette che la somministrazione dei questionari, affidata nelle precedenti somministrazioni e volontari/figure esterne (Servizio Civile Nazionale, tirocinanti) , a garanzia della terzietà, è stata invece effettuata dalla psicologa, in quanto non presenti al momento in struttura figure adatte al compito. Si consideri pertanto il dato relativo al servizio psicologico non attendibile/non rilevabile. La scala di risposta è così presentata:

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

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?	4 % (n.1)	25 % (n.6)	71 % (n.17)	
2.Come valuta le relazioni con gli altri residenti?	12 % (n.3)	46 % (n.11)	42 % (n.10)	
3.Come valuta le relazioni con gli operatori?	0 % (n.0)	8 % (n.2)	92 % (n.22)	
4.Come valuta gli spazi comuni?	4 % (n.1)	0 % (n.0)	92 % (n.22)	4 % (n.1)
5.Quanto le piace la sua stanza?	4 % (n.1)	8 % (n.2)	88% (n.21)	4%



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 ✉ PEC: info.caa@ronepec.it
 Web: www.casalendinara.it

Sistema qualità certificato



Benchmarker
 Marchio Q&B



				(n.1)
6. parrucchiera/barbiere	0 % (n.0)	8 % (n.2)	71% (n.17)	21 % (n.5)
7. trasporto a visite esterne	0 % (n.0)	0 % (n.0)	17 % (n.4)	83% (n.20)
8. orari (alzata, pasti, messa a letto ecc.)	4 % (n.1)	17 % (n.4)	19 % (n.8)	
9. il suo medico curante	4 % (n.1)	0 % (n.0)	8 % (n.33)	63 % (n.15)
10. podologo	4 % (n.1)	0 % (n.0)	0 % (n.0)	96 % (n.23)
11. infermieri	0 % (n.0)	8 % (n.2)	92 % (n.22)	
12.fisioterapia	0 % (n.0)	0 % (n.0)	54 % (n.13)	46 % (n.11)
13.logopedia	0 % (n.0)	0 % (n.0)	33 % (n.8)	67 % (n.16)
14.psicologo	nr	nr	nr	nr
15.animazione/educatrici	0 % (n.0)	0 % (n.0)	46 % (n.11)	54 % (n.13)
16. ufficio sociale	0 % (n.0)	0 % (n.0)	8 % (n.2)	92 % (n.22)
17. portierato	0 % (n.0)	0 % (n.0)	4 % (n.1)	96 % (n.23)
18. volontari	0 % (n.0)	0 % (n.0)	8 % (n.2)	92 % (n.22)
19. supporto spirituale	0 % (n.0)	0 % (n.0)	4 % (n.1)	96 % (n.23)
20.bar	0 % (n.0)	0 % (n.0)	63 % (n.15)	37 % (n.9)
21.cucina	4 % (n.1)	42 % (n.10)	54 % (n.13)	
22.lavanderia	8 % (n.2)	21% (n.5)	58 % (n.14)	12 % (n.3)

	SI	NO	Non so
23. consiglierebbe Casa Albergo ad un suo caro?	71 % (n.17)	4 % (n.1)	25% (n. 6)

Suggerimenti/commenti:

- manca un campanello per chiamare l'operatore in sala da pranzo (viola)
- vorrei avere la possibilità di andare più spesso dalla parrucchiera, anche a pagamento
- vorrei che il bar restasse aperto in tutte le fasce orarie



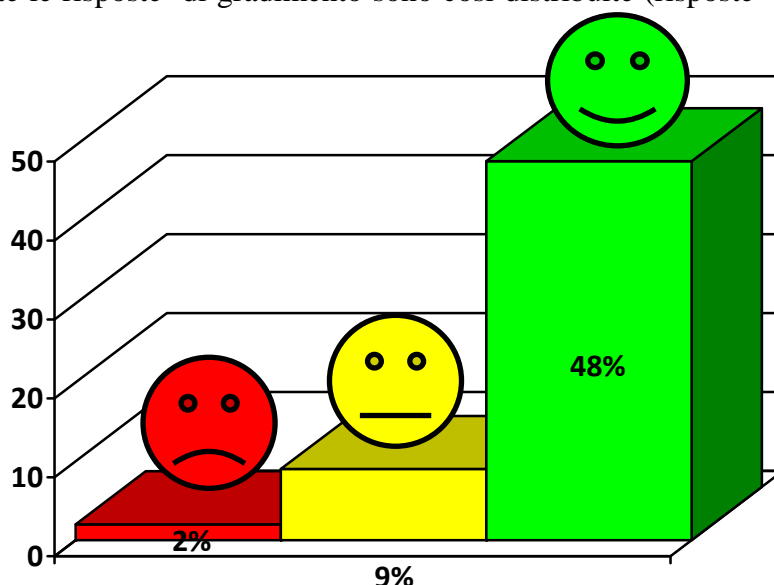
CASA ALBERGO PER ANZIANI
via del Santuario n.31 – 45026 Lendinara (RO)
Cod. Fisc. 91002520293 ✉ P.IVA 01052690292
Tel.0425/641015 – 600370 ✉ Fax.0425/604336
E-mail: info@casalendinara.it ✉ PEC: info.caa@ronepec.it
Web: www.casalendinara.it



INDICE COMPLESSIVO DI SODDISFAZIONE (punteggio da 1 a 10):

MEDIA TOTALE (tutti i soggiorni)	8.9
-------------------------------------	------------

Complessivamente le risposte di gradimento sono così distribuite (risposte “non so” pari al 41 %):



Nel complesso si rileva un indice di gradimento positivo. Considerando significativo il punteggio che rileva un grado di insoddisfazione superiore al 10% (cut-off scelto arbitrariamente), è da considerarsi significativo soltanto l'item relativo alle relazioni instaurate con gli altri residenti, in cui 3 ospiti su 24 esprimono insoddisfazione (12%). Si consideri, in relazione a tale criticità, la natura del campione, composto da persone entrate di recente, e non ancora del tutto inserite sul piano relazionale, o comunque alla ricerca di un proprio equilibrio da un punto di vista della socializzazione.

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 8.9 /10** e con punteggi che si collocano entro un range di piena apprezzabilità (tra 6 e 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 ✉ PEC: info.caa@ronepec.it
Web: www.casalendinara.it



LETTURA QUESTIONARI DI GRADIMENTO DEI SERVIZI FAMILIARI (somministrato a campione)

PRIMO SEMESTRE 2018

Durante il mese di Giugno 2018 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.23.

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.

Si considera arbitrariamente significativo un punteggio di insoddisfazione superiore al 10% (di seguito segnalato in rosso).

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.11)	45%(n.10)	5% (n.1)
Le relazioni instaurate con il personale	0% (n.0)	23 % (n.5)	68 % (n.15)	9% (n.2)
L'ambiente e la cura degli spazi	0 % (n.0)	27 % (n.6)	63% (n.11)	10% (n.2)
IP	0% (n.0)	32 % (n.7)	54% (n.12)	18% (n.3)
OSS	0% (n.0)	23% (n.5)	64 % (n.14)	18% (n.3)
BAR	0% (n.0)	32 % (n.7)	32 %(n.7)	36% (n.8)
LAVANDERIA	22% (n.5)	32% (n.7)	27% (n.6)	18%(n.4)



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 ✉ PEC: info.caa@ronepec.it

Web: www.casalendinara.it

Sistema qualità certificato



Benchmarker
Marchio Q&B



CUCINA	9% (n.2)	23 % (n.5)	27 % (n.6)	41% (n.9)
PARRUCCHIERA	4 % (n.1)	23 % (n.5)	23% (n.5)	50% (n.11)
BARBIERE	0% (n.0)	9 % (n.2)	14% (n.3)	77% (n.17)
MEDICO DI BASE	9% (n.2)	36% (n.8)	27 % (n.6)	27% (n.6)
FISIOTERAPIA	4%(n.1)	18% (n.4)	36 % (n.8)	41% (n.9)
ANIMAZIONE	4 % (n.1)	9 % (n.2)	36% (n.8)	50% (n.11)
PSICOLOGO	4 % (n.1)	14 % (n.3)	18 % (n.4)	64% (n.13)
LOGOPEDISTA	0 % (n.0)	27% (n.6)	18 % (n.4)	54% (n.12)
UFFICIO SOCIALE	0% (n.0)	27% (n.6)	54 % (n.12)	18% (n.4)
UFF. AMMINISTRATIVI	0% (n.0)	18% (n.4)	59 % (n.13)	22% (n.5)
PODOLOGO	0 % (n.0)	18% (n.4)	0 % (n.0)	82% (n.18)
PORTIERATO	0 % (n.0)	32 % (n.7)	54% (n.12)	14% (n.3)
SERVIZIO ACCOMPAGNAMENTO VISITE	0 % (n.0)	18% (n.3)	32% (n.7)	54% (n.12)
TOTALE RISPOSTE	3% (N.13)	24% (N.107)	38%(N. 166)	35%(154)

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

SERVIZIO LAVANDERIA	
Danno/poca cura	n. 1
Ritardo	n.4
Smarrimento	n.0

CUCINA	
Orari non idonei	n. 0
Poche alternative	n.1
Scarsa quantità	n.0
Temperatura	n.0
Scarsa qualità	n.2
Scarso servizio di somministrazione	n.0
Altro: poca frutta- verdure poco condite e acquose	n.2

	SI	NO	Non so
consiglierebbe Casa Albergo?	83 % (n.19)	0 % (n.0)	17% (n. 4)

INDICE COMPLESSIVO DI SODDISFAZIONE

(punteggio da 1 a 10):

MEDIA TOTALE (tutti i soggiorni)	8.2
-------------------------------------	------------

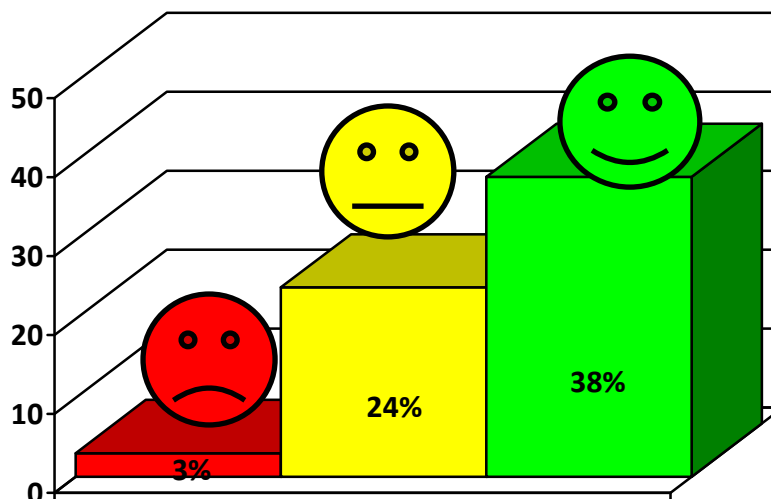
Commenti/ Suggerimenti:
- nel caso di accompagnamento da parte dell'operatore a visite esterne dell'ospite, entrare con lui nell'ambulatorio per evitare che si senta "perso"
- ricordo che si mangiava molto bene quando la cucina era interna
- posticipare gli orari degli OSS per permettere che gli ospiti possano restare alzati un po' di più dopo



cena

DISTRIBUZIONE COMPLESSIVA DELLE RISPOSTE

(risposte “non so” pari al 35%):



INSERIMENTO E SCELTA	
MOTIVO	FREQUENZA
Conoscenza pregressa della struttura	8
Esame materiale informativo (sito,fb,carta servizi)	2
Vicinanza al proprio domicilio	15
Segnalazione da parte di conoscenti	9
Segnalazione da parte MMG, comune..	3
costo	0
Precedente esperienza presso altre strutture	0
Presenza di specifici servizi sanitari	6

CONCLUSIONI:

Nel complesso si rileva un indice di gradimento positivo in tutti i servizi indagati. Considerando significativo il punteggio che rileva un grado di insoddisfazione superiore al 10% (cut-off scelto arbitrariamente), è da considerarsi significativo soltanto l'item relativo al gradimento della lavanderia in cui il 22% dei compilatori esprimono insoddisfazione rispetto alla quale le motivazioni vengono identificate in un ritardo nella consegna. Da un'analisi interna non risultano disservizi o lamentele espresse nel semestre. Si individua un solo caso di ritardo nella consegna della biancheria marcata, per un problema della ditta fornitrice. Data la non corrispondenza tra il dato rilevato e le lamentele raccolte, si propone di effettuare a livello di soggiorno e da parte del personale del reparto, una rendicontazione giornaliera degli episodi di ritardo o smarrimento, così da poter intervenire in maniera tempestiva e puntuale.

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



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 ☒ PEC: info.caa@ronepec.it

Web: www.casalendinara.it

Sistema qualità certificato



Benchmarker
Marchio Q&B



Alla richiesta di valutare con un punteggio da 1 a 10 l'indice complessivo di soddisfazione il campione risponde con una **media di 8.2 /10** e con punteggi che si collocano entro un range di piena apprezzabilità (tra 6 e 10).

Lendinara, 09.08.2018

A cura del servizio psicologico