



## **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



# **LETTURE QUESTIONARI DI GRADIMENTO :**

- SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE
- SERVIZIO DI RISTORAZIONE DOMICILIARE
  
- FORMAZIONE
- CAPA RESIDENTI
- CAPA FAMILIARI
- CLIMA AZIENDALE
  
- HOSPICE FAMILIARI
- HOSPICE QFV

**- II SEMESTRE 2018 -**



**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)

SECONDO SEMESTRE 2018

Durante il mese di Dicembre 2018 si è somministrato ad un numero di 23 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)	13% (n.3)	78%(n.18)	9% (n.2)
Servizio igienico-assistenziale	0% (n.0)	% (n.0)	100% (n.23)	0% (n.0)
Servizio domestico	0% (n.0)	0% (n.0)	61% (n.14)	39% (n.9)
Commissioni esterne	0% (n.0)	0% (n.0)	43% (n.10)	57% (n.13)





	Disponibilità del personale	Capacità professionale	Miglioramento della qualità di vita	Maggior supporto alla famiglia
Che cosa ha apprezzato dei servizi offerti dal SAD?	n.22	n.21	n.18	n.19



**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)



	SI	NO
È invitato a partecipare alle feste e alle gite organizzate dal servizio animazione della Casa Albergo?	91% (n.21)	9% (n.2)

	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)	9% (n.2)	87% (n.20)	4% (n.1)

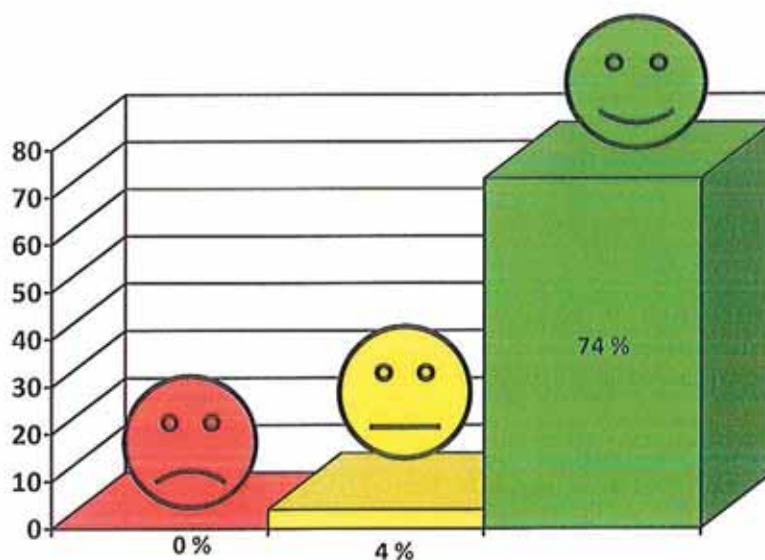
Rispetto ai suggerimenti si raccoglie quanto segue:

*“vorrei che il personale mi potesse fare anche le punture e somministrare farmaci”*

*“vorrei che potesse accompagnarmi alle visite”*

*“un aiuto per esami ospedalieri e diagnostici”*

Complessivamente le risposte di gradimento sono così distribuite (risposte “non so” pari al 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



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 Dicembre 2017, che mostrano un significativo incremento del grado di piena soddisfazione, indice di un marcato miglioramento della qualità del servizio.

	<b>INSUFFICIENTE</b>	<b>BUONO</b>	<b>OTTIMO</b>	<b>NON SO</b>
<b>DICEMBRE 2017</b>	0%	10%	58%	32%
<b>DICEMBRE 2018</b>	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)



# LETTURA QUESTIONARI DI GRADIMENTO DEL SERVIZIO DI RISTORAZIONE DOMICILIARE

## SECONDO SEMESTRE 2018

Durante il mese di Dicembre 2018 si è somministrato ad un numero di 26 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?	12 % (n.3)	15 % (n.4)	69% (n.18)	4% (n.1)
2. Il menù richiesto corrisponde alle pietanze consegnate?	4 % (n.1)	31% (n.8)	61% (n.16)	4% (n.1)
3. E' soddisfatto del grado di pulizia e igiene dei vassoi termici?	0 % (n.0)	12 % (n.3)	84 % (n.22)	4% (n.1)
4. Il sapore e la cottura dei piatti presentati è di suo gradimento?	4% (n.1)	19 % (n.5)	73% (n.19)	4% (n.1)
5. La temperatura degli alimenti è adeguata alle sue esigenze?	8 % (n.2)	23 % (n.6)	65% (n.17)	4% (1)
6. E' soddisfatto del personale addetto alla consegna?	0 % (n.0)	15% (n.4)	84% (n.22)	0% (n.0)
7. L'orario di consegna del pasto è adeguato alle sue esigenze?	4% (n.1)	8 % (n.2)	88 % (n.23)	0 % (n.0)



## CASA ALBERGO PER ANZIANI

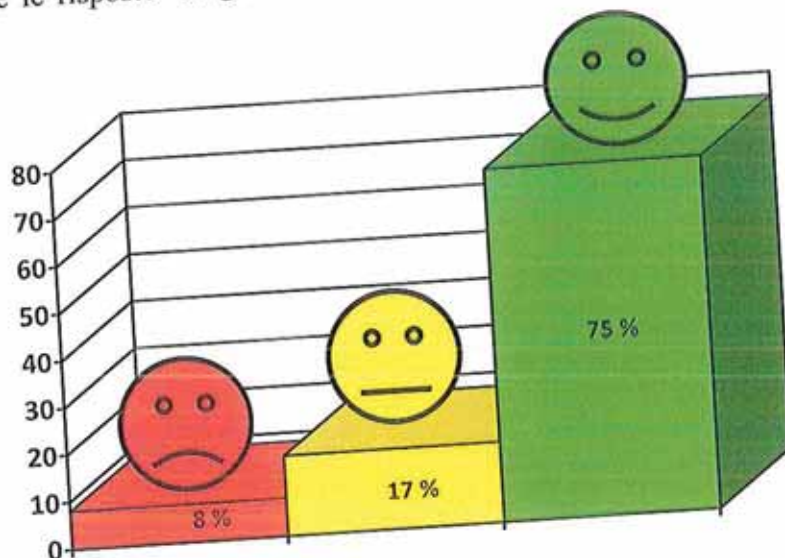
via del Santuario n.31 – 45026 Lendinara (RO)  
 Cod. Fisc. 91002520293 □ P.IVA 01052690292  
 Tel.0425/641015 – 600370 □ Fax.0425/604336  
 E-mail: [info@casalendinara.it](mailto:info@casalendinara.it) □ PEC: [info.caa@ronepec.it](mailto:info.caa@ronepec.it)  
 Web: [www.casalendinara.it](http://www.casalendinara.it)



8. Ha suggerimenti da dare per migliorare il servizio?

- zuppe o troppo insipide o troppo salate
- portare i pasti prima se possibile
- latte al posto del vino
- piatti più conditi
- manca spesso qualcosa
- il pollo non è veramente arrosto
- non mi piacciono peperonata, zucchine e cipolle;
- preferisco il purè
- non mandare il pane se non è stato ordinato
- cibo più cotto per problemi ai denti
- meno salse e sughi

Complessivamente le risposte di gradimento sono così distribuite (risposte “non so” pari al 3%):



Il confronto sotto esposto e relativo al 2017, mostra un dato più polarizzato sul giudizio ottimo, con un buon miglioramento della percezione della qualità del servizio rispetto all'anno precedente.

	<b>INSUFFICIENTE</b>	<b>BUONO</b>	<b>OTTIMO</b>	<b>NON SO</b>
DICEMBRE 2017	7%	66%	26%	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)



## LETTURA QUESTIONARI FORMAZIONE SECONDO SEMESTRE 2018

Durante il mese di Dicembre, sono stati consegnati al personale i questionari di gradimento relativi all'attività formativa svolta durante l'anno 2018.

Si definiscono di seguito i dati raccolti, che si riferiscono ad un campione di N. 74 questionari restituiti compilati.

### ❖ LABORATORI SEMINARIALI 2018

**Media tot. 5,7**

Quanto ha contribuito al suo <b>ARRICCHIMENTO</b> professionale e personale?	Media= 5.7
Quale giudizio esprime sui <b>CONTENUTI</b> trasferiti (chiarezza, modalità di esposizione)	Media= 5.7
In che misura ha avuto modo di <b>TRASFERIRE</b> ai colleghi quanto appreso?	Media=5.7
In che misura ha avuto modo di <b>APPLICARE</b> , personalmente e professionalmente, gli apprendimenti ricavati?	Media=5.7
Quanto l'attività formativa ha risposto alle sue <b>ASPETTATIVE</b> ?	Media=5.7
Il <b>MATERIALE DIDATTICO</b> (se presente) è stato adeguato rispetto ai contenuti ed alle finalità dei corsi?	Media=5.7

### ❖ PREVENZIONE INCENDIO

**Media tot. 6.70**

Quanto ha contribuito al suo <b>ARRICCHIMENTO</b> professionale e personale?	Media= 7.2
Quale giudizio esprime sui <b>CONTENUTI</b> trasferiti (chiarezza, modalità di esposizione)	Media= 7.2
In che misura ha avuto modo di <b>TRASFERIRE</b> ai colleghi quanto appreso?	Media=6.3
In che misura ha avuto modo di <b>APPLICARE</b> , personalmente e professionalmente, gli apprendimenti ricavati?	Media=6.2
Quanto l'attività formativa ha risposto alle sue <b>ASPETTATIVE</b> ?	Media=6.7



## 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



Il MATERIALE DIDATTICO (se presente) è stato adeguato rispetto ai contenuti ed alle finalità dei corsi?

Media=6.6

### ❖ PRIMO SOCCORSO

Media tot. 7.4

Quanto ha contribuito al suo ARRICCHIMENTO professionale e personale?

Media= 7.9

Quale giudizio esprime sui CONTENUTI trasferiti (chiarezza, modalità di esposizione)

Media= 7.8

In che misura ha avuto modo di TRASFERIRE ai colleghi quanto appreso?

Media=6.9

In che misura ha avuto modo di APPLICARE, personalmente e professionalmente, gli apprendimenti ricavati?

Media=7.0

Quanto l'attività formativa ha risposto alle sue ASPETTATIVE?

Media=7.6

Il MATERIALE DIDATTICO (se presente) è stato adeguato rispetto ai contenuti ed alle finalità dei corsi?

Media=7.1

### ❖ FORMAZIONE INTERNA

Media tot. 6.6

Quanto ha contribuito al suo ARRICCHIMENTO professionale e personale?

Media= 6.8

Quale giudizio esprime sui CONTENUTI trasferiti (chiarezza, modalità di esposizione)

Media= 6.7

In che misura ha avuto modo di TRASFERIRE ai colleghi quanto appreso?

Media=6.3

In che misura ha avuto modo di APPLICARE, personalmente e professionalmente, gli apprendimenti ricavati?

Media=6.6

Quanto l'attività formativa ha risposto alle sue ASPETTATIVE?

Media=6.7

Il MATERIALE DIDATTICO (se presente) è stato adeguato rispetto ai contenuti ed alle finalità dei corsi?

Media=6.3





## 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



### ❖ ACCORDO STATO REGIONI- FORMAZIONE IN MATERIA DI SICUREZZA SUI LUOGHI DI LAVORO

Media tot. 6.6

Quanto ha contribuito al suo <b>ARRICCHIMENTO</b> professionale e personale?	Media= 6.9
Quale giudizio esprime sui <b>CONTENUTI</b> trasferiti (chiarezza, modalità di esposizione)	Media= 6.8
In che misura ha avuto modo di <b>TRASFERIRE</b> ai colleghi quanto appreso?	Media=6.4
In che misura ha avuto modo di <b>APPLICARE</b> , personalmente e professionalmente, gli apprendimenti ricavati?	Media=6.5
Quanto l'attività formativa ha risposto alle sue <b>ASPETTATIVE</b> ?	Media=6.4
Il <b>MATERIALE DIDATTICO</b> (se presente) è stato adeguato rispetto ai contenuti ed alle finalità dei corsi?	Media=6.4

### ❖ Le **ESIGENZE FORMATIVE** liberamente espresse dai compilatori sono:

Proposta	Frequenza
<i>Gestione del rapporto con i familiari</i>	2
<i>disfagia</i>	1
<i>diabete</i>	1
<i>Gestione del rischio</i>	2
<i>Primo soccorso</i>	1
<i>sicurezza</i>	1
<i>Disabilità (formazione ai fini della progettazione)</i>	1

## CONCLUSIONI

Tendenzialmente ed in via generale si rilevano punteggi di buon gradimento rispetto alla formazione svolta; rispetto all'anno precedente si rileva un miglioramento generale. L'unico ambito formativo da segnalare è quello relativo ai laboratori seminari che raccoglie punteggi tutti inferiori al 6. Apprezzato il percorso di formazione interna intrapreso sperimentalmente nell'anno 2018; gradimento che permette di proseguire con la pianificazione anche nel 2019 con le stesse modalità.

I corsi specifici relativi alla prevenzione incendi e al primo soccorso sono i più graditi, verosimilmente per la caratteristica pratica e la sensazione di diretta utilità, nonché a protezione della propria responsabilità sul lavoro.

Si riporta di seguito il grafico comparativo delle medie di gradimento per ogni corso svolto nel 2018.



## 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

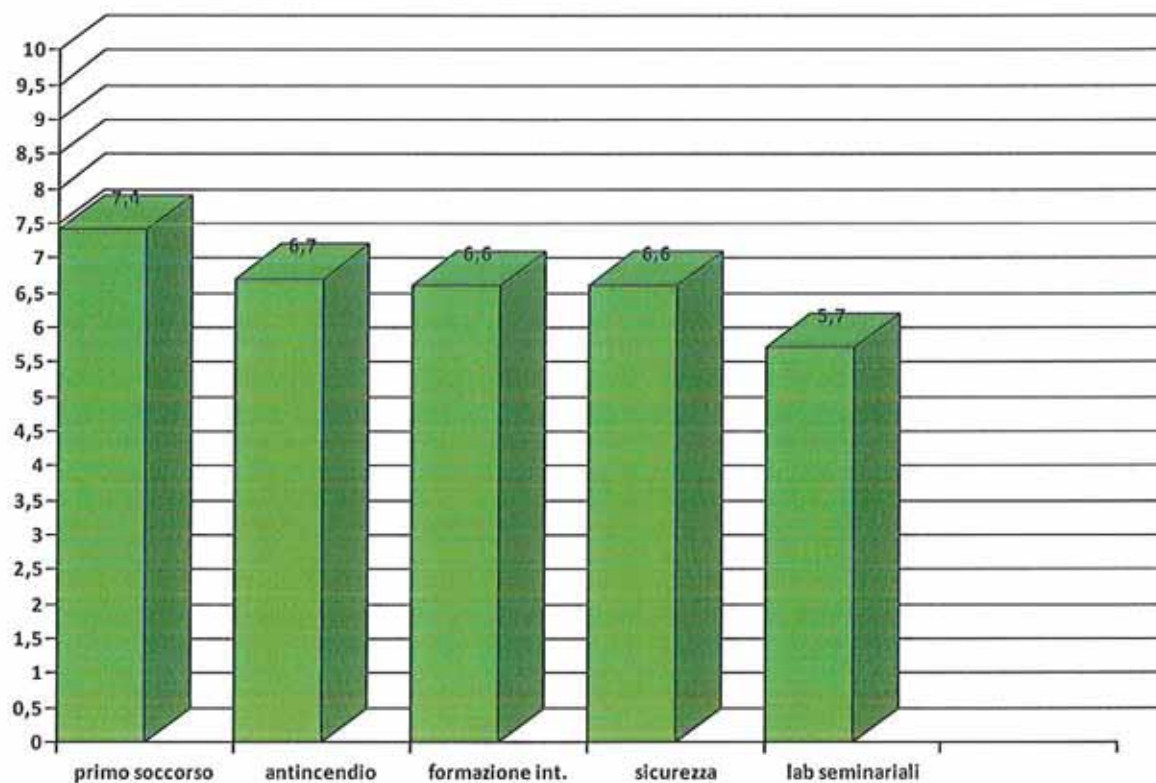
E-mail: [info@casalendinara.it](mailto:info@casalendinara.it) □ PEC: [info.caa@ronepec.it](mailto:info.caa@ronepec.it)

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

Sistema qualità certificato



Benchmarker  
Marchio Q&B







## 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



Benchmark  
Marchio Q&B

# LETTURA QUESTIONARI DI GRADIMENTO DEI SERVIZI SOMMINISTRATO AI RESIDENTI




## SECONDO SEMESTRE 2018

Durante il mese di Dicembre 2018 si è somministrato ai residenti della Casa, il questionario di gradimento dei servizi. Il campione raccolto è di N. 89 residenti; di seguito si riporta la suddivisione del campione per il soggiorno di appartenenza.

Si premette che la somministrazione dei questionari, affidata nelle precedenti somministrazioni esclusivamente a volontari/figure esterne (Servizio Civile Nazionale, tirocinanti), a garanzia della terzietà, è stata invece effettuata in parte dalle psicologhe della struttura, in parte da una figura di psicologa tirocinante.

Sogg. Rosa	Sogg. Orchidea	Sogg. Dalia	Sogg. Edera	Sogg. Gardenia	Sogg. Viola	Sogg. Mimosa	Sogg. Iris	Sogg. Tulipano	TOT
N.15	N.21	N.6	N.3	N.9	N.20	N.6	N.4	N.5	N.89

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

	0 Insoddisfatto/ insufficiente 	1 Abbastanza soddisfatto/bu ono 	2 Molto soddisfatto/ot timo 	Non so ?
1.Quanto è soddisfatto di come si è ambientato nella struttura?	8% (n.7)	60 % (n.54)	31% (n.27)	1% (n.1)
2.Come valuta le relazioni con gli altri residenti?	12% (n.11)	51% (n.45)	35% (n.31)	2% (n.2)
3.Come valuta le relazioni con gli operatori?	1% (n.1)	36% (n.32)	63% (n.56)	0% (n.0)
4.Come valuta gli spazi comuni?	3% (n.3)	40% (n.36)	52% (n.46)	4% (n.4)
5.Quanto le piace la sua stanza?	4% (n.4)	50% (n.44)	45% (n.40)	1% (n.1)
6. parrucchiera/barbiere	0% (n.0)	15% (n.13)	75% (n.67)	10% (n.9)
7. trasporto a visite esterne	1% (n.1)	35% (n.31)	40% (n.36)	24% (n.21)
8. orari (alzata, pasti, messa a letto ecc.)	1% (n.1)	49% (n.44)	49% (n.44)	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](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



				(n.0)
9. il suo medico curante	10% (n.9)	38% (n.34)	30% (n.27)	21% (n.19)
10. podologo	5% (n.5)	16% (n.14)	27% (n.24)	52% (n.46)
11. infermieri	1% (n.1)	19% (n.17)	80% (n.71)	0% (n.0)
12. fisioterapia	0% (n.0)	10% (n.9)	42% (n.37)	47% (n.42)
13. logopedia	0% (n.0)	6% (n.5)	40% (n.36)	54% (n.48)
14. psicologo	0% (n.0)	16% (n.14)	17% (n.15)	67 (n.60)
15. animazione/educatrici	0% (n.0)	16% (n.14)	65% (n.58)	19% (n.17)
16. ufficio sociale	0% (n.0)	0% (n.0)	3% (n.3)	97% (n.86)
17. portierato	0% (n.0)	0% (n.0)	3% (n.3)	97% (n.86)
18. volontari	0% (n.0)	0% (n.0)	7% (n.6)	93% (n.83)
19. supporto spirituale	0% (n.0)	8% (n.7)	45% (n.40)	47% (n.42)
20. bar	1% (n.1)	20% (n.18)	46% (n.41)	33% (n.29)
21. cucina	6% (n.6)	44% (n.39)	48% (n.43)	2% (n.2)
22. lavanderia	8% (n.7)	44% (n.39)	36% (n.32)	12% (n.11)
<b>TOTALE</b>	<b>3% (n.57)</b>	<b>26% (n.509)</b>	<b>40% (n.783)</b>	<b>31% (n.609)</b>

	SI	NO	Non so
23. consiglierebbe Casa Albergo ad un suo caro?	76% (n.68)	8% (n.7)	16% (n.14)



## 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



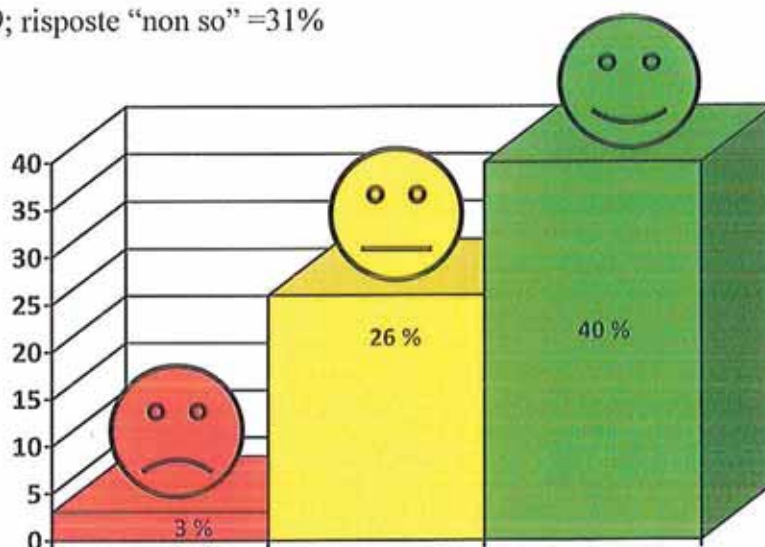
Benchmarker  
Marchio Q&B



### TUTTI I SOGGIORNI

Complessivamente, considerando i dati di tutti i soggiorni, le risposte di gradimento sono così distribuite (risposte “non so” pari al 31% non inserite nel grafico):

Campione N = 89; risposte “non so” = 31%

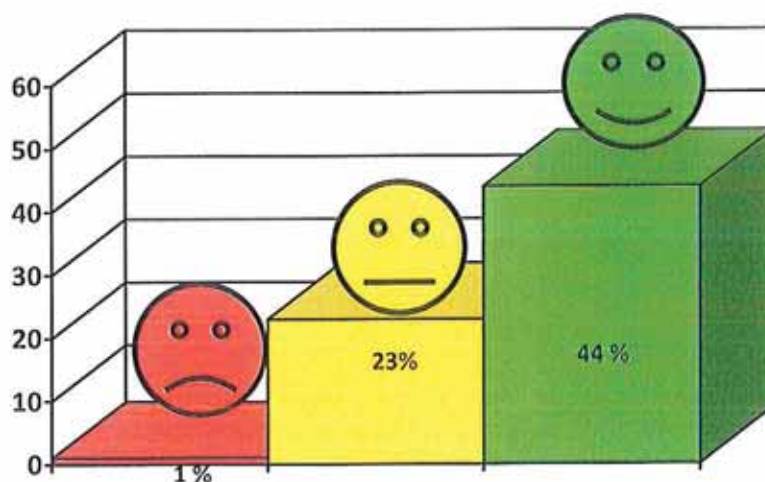


Media generale soddisfazione = **8.1**

### SOGGIORNO EDERA

Campione N = 3; Risposte “non so” = 32%

NB: campione con numerosità troppo piccola per essere attendibile



Media soddisfazione = 8.7



## 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

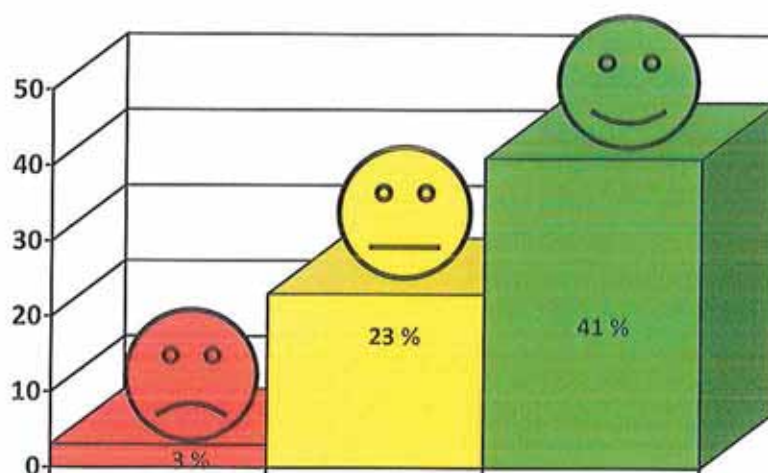


Benchmarker  
Marchio Q&B



### SOGGIORNO VIOLA

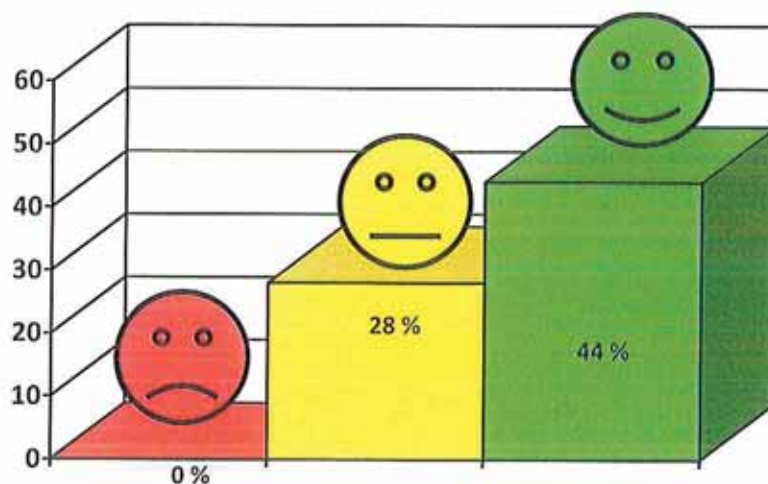
Campione N =20 risposte “non so” = 33%



Media soddisfazione = 7.9

### SOGGIORNO GARDENIA

Campione N. = 9; risposte “non so” = 28%



Media soddisfazione= 7.8



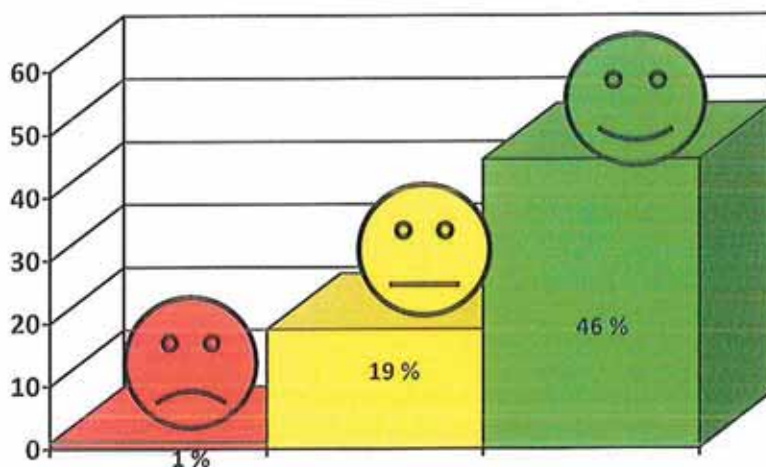


**CASA ALBERGO PER ANZIANI**  
via del Santuario n.31 – 45026 Lendinara (RO)  
Cod. Fisc. 91002520293 □ P.IVA 01052690292  
Tel.0425/641015 – 600370 □ Fax.0425/604336  
E-mail: [info@casalendinara.it](mailto:info@casalendinara.it) □ PEC: [info.can@ronepec.it](mailto:info.can@ronepec.it)  
Web: [www.casalendinara.it](http://www.casalendinara.it)



## SOGGIORNO DALIA

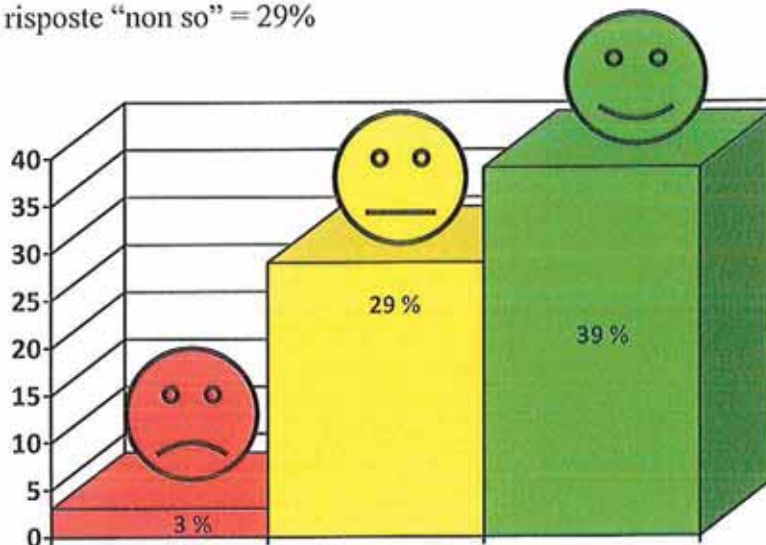
Campione N. = 6; risposte "non so" = 33%



Media soddisfazione= 8.7

## SOGGIORNO ORCHIDEA

Campione N. = 21; risposte "non so" = 29%



Media soddisfazione= 7.9



## 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

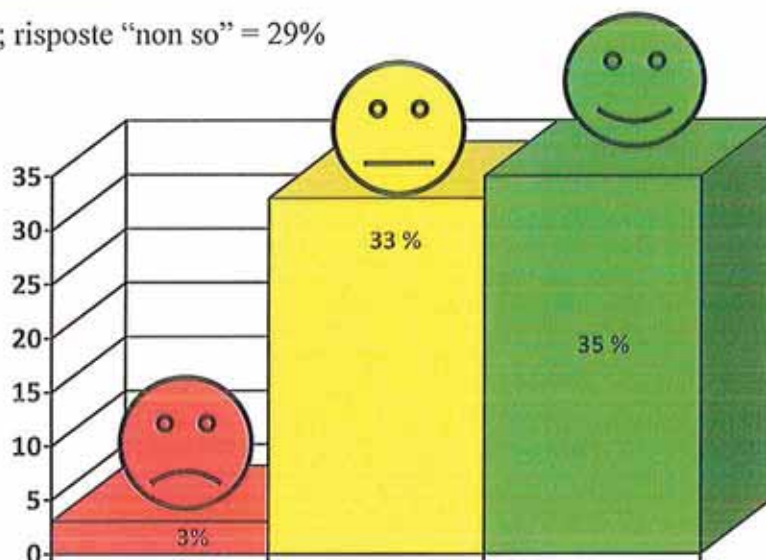


Benchmarker  
Marchio Q&B



### SOGGIORNO ROSA

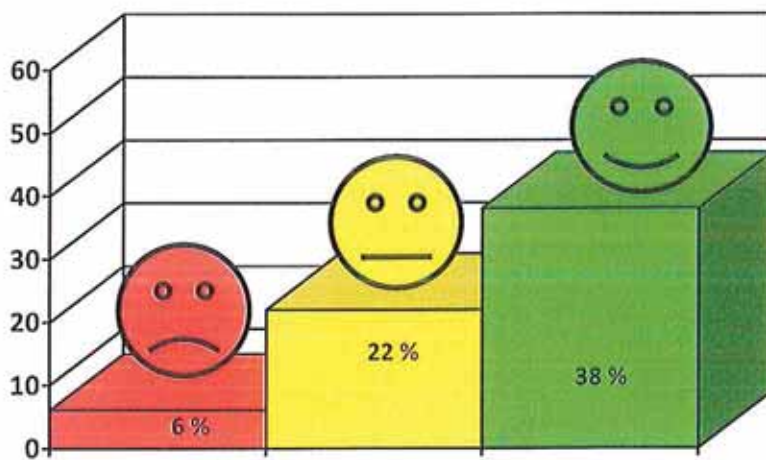
Campione N. = 15 ; risposte "non so" = 29%



Media soddisfazione = 8.4

### SOGGIORNO MIMOSA-TULIPANO

Campione N. = 11; risposte "non so" = 34%



Media soddisfazione = 8.1



## 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

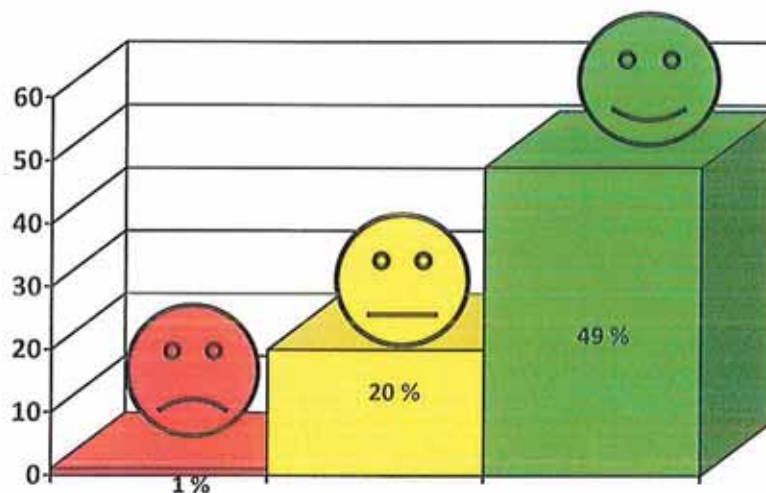


Benchmarker  
Marchio Q&B

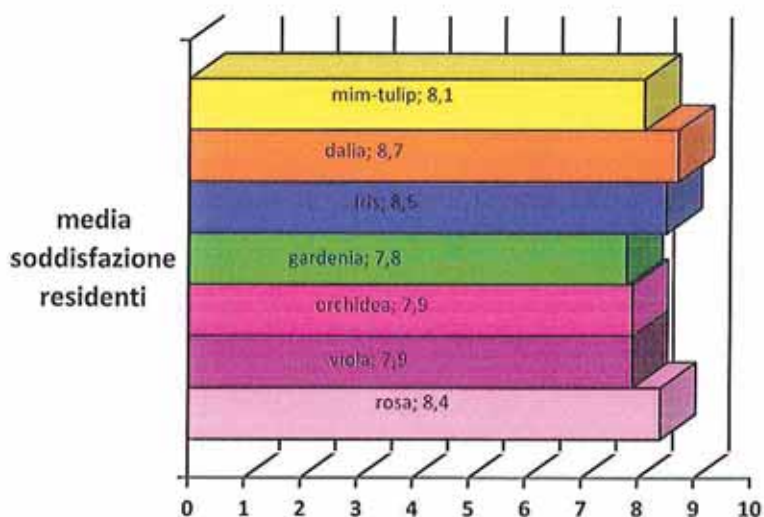


### SOGGIORNO IRIS

Campione N. = 4 ; risposte “non so” = 30%



Media soddisfazione = 8.5







## **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



Benchmarker  
Marchio Q&B



### **CONCLUSIONI:**

Qualitativamente, dal colloquio con i residenti si raccoglie un ottimo gradimento per quanto riguarda tutti i servizi della casa. Si definisce una media di gradimento generale di 8,1/10 con un range che va da 7,9 a 8,7 senza rilevare insufficienza. Si segnalano soltanto 2 item con insoddisfazione significativa (superiore al 10%- cut-off fissato arbitrariamente) che fanno riferimento rispettivamente al gradimento di:

- medico di base (insoddisfazione pari al 10 %)
- relazioni con altri ospiti (insoddisfazione pari al 12 %)

In merito all'insoddisfazione espressa, si specifica che nel caso della figura del medico, i residenti esprimono mancato gradimento per una presenza percepita come scarsa e sporadica.

Rispetto all'ambito delle relazioni invece, molti degli intervistati giudicano negativamente i rapporti con gli altri residenti in quanto disinvestite, prevalentemente da loro stessi, quale scelta di vita più isolata e solitaria, nel rispetto delle proprie caratteristiche di personalità. Contemporaneamente i residenti sono pienamente consapevoli delle possibilità create dalla struttura per poter costruire una rete sociale, alla quale però, molti di loro sono disinteressati. Da un punto di vista sociale, si segnala inoltre che l'utenza, ad oggi sempre più compromessa da un punto di vista cognitivo, ha conseguentemente sempre meno risorse spendibili nel creare una relazione significativa.

Si segnala che in merito alle precedenti somministrazioni è da sottolineare il miglioramento del gradimento nei servizi ristorazione e lavanderia, che storicamente si sono sempre collocati entro un ambito di criticità.



## 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



Benchmark  
Marchio Q&B







# LETTURA QUESTIONARI DI GRADIMENTO DEI SERVIZI FAMILIARI SECONDO SEMESTRE 2018

Durante il mese di Dicembre 2018 si è somministrato ai familiari il questionario di gradimento dei servizi. Il campione di questionari riconsegnati è pari a N.86.

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. Per una lettura del gradimento rispetto ai singoli soggiorni si rimanda alla rispettiva analisi, che prende in considerazione aspetti propri e contestuali di ogni nucleo.

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 
BAR	5% (n.4)	30 % (n.26)	43 %(n.37)	22% (n.19)
LAVANDERIA	17% (n.15)	37% (n.32)	26% (n.22)	20%(n.17)
CUCINA	2% (n.2)	28 % (n.24)	30 % (n.26)	40% (n.34)
PARRUCCHIERA	2% (n.2)	31 % (n.27)	21% (n.18)	45% (n.39)
BARBIERE	0% (n.0)	13 % (n.11)	15% (n.13)	72% (n.62)
MEDICO DI BASE	7% (n.6)	45% (n.39)	30 % (n.26)	17% (n.15)
FISIOTERAPIA	1%(n.1)	17% (n.15)	47 % (n.40)	35% (n.30)
ANIMAZIONE	4 % (n.4)	28 % (n.24)	37 % (n.32)	30% (n.26)
PSICOLOGO	4 % (n.4)	29 % (n.25)	33 % (n.28)	34% (n.29)
LOGOPEDISTA	6 % (n.5)	14% (n.12)	34 % (n.29)	46% (n.40)
UFFICIO SOCIALE	3% (n.3)	41% (n.35)	42 % (n.36)	14% (n.12)
UFF. AMMINISTRATIVI	3% (n.3)	36% (n.31)	43 % (n.37)	17% (n.15)
PODOLOGO	6 % (n.5)	12% (n.10)	30 % (n.24)	55% (n.47)
PORTIERATO	6 % (n.5)	37% (n.30)	42% (n.36)	17% (n.15)
SERVIZIO ACCOMPAGNAMENTO VISITE	10 % (n.9)	14% (n.12)	36 % (n.31)	40% (n.34)
TOTALE RISPOSTE	5% (N.64)	27% (N.353)	34%(N. 435)	34%(434)





## 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



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

SERVIZIO LAVANDERIA	
Danno/poca cura	n. 7
Ritardo	n.9
Smarrimento	n.19

CUCINA	
Orari non idonei	n. 1
Poche alternative	n.4
Scarsa quantità	n.2
Temperatura	n.1
Scarsa qualità	n.5
Scarso servizio di somministrazione	n.2
Altro: <i>poche proteine animali/poco tempo per imboccare gli ospiti</i>	n.2

	SI	NO	Non so
consiglierebbe Casa Albergo?	76 % (n.65)	4% (n.4)	20% (n. 17)

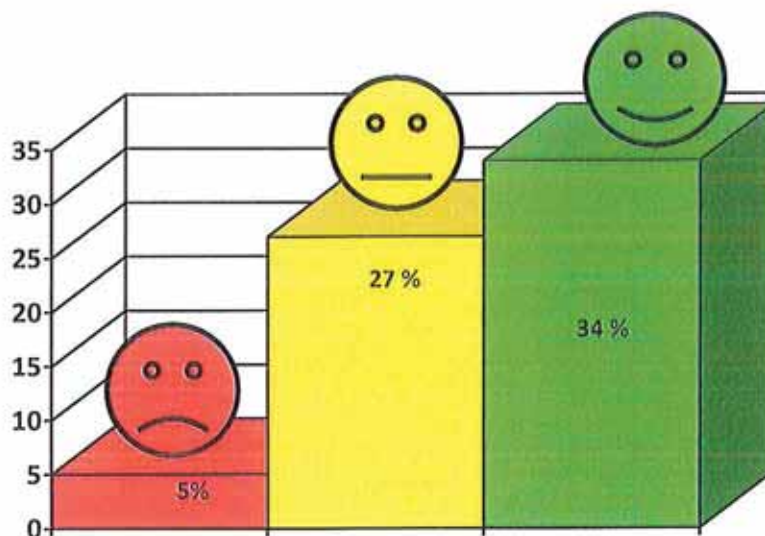
### INDICE COMPLESSIVO DI SODDISFAZIONE

(punteggio da 1 a 10):

MEDIA TOTALE (tutti i soggiorni)	<b>7.8</b>
-------------------------------------	------------

### DISTRIBUZIONE COMPLESSIVA DELLE RISPOSTE

(risposte “non so” pari al 34%):







## 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



INSERIMENTO E SCELTA	
MOTIVO	FREQUENZA
Conoscenza pregressa della struttura	21
Esame materiale informativo (sito,fb,carta servizi)	13
Vicinanza al proprio domicilio	41
Segnalazione da parte di conoscenti	26
Segnalazione da parte MMG, comune..	13
costo	4
Precedente esperienza presso altre strutture	9
Presenza di specifici servizi sanitari	18

## GRADIMENTO PER OGNI SOGGIORNO

GARDENIA N. 11	0	1	2	Non so
	Insoddisfatto/ insufficiente	Abbastanza soddisfatto/buono	Molto soddisfatto/ottimo	?
La risposta della struttura ai bisogni del residente	9% (n.1)	36 % (n.4)	54%(n.6)	0% (n.0)
Le relazioni instaurate con il personale	9% (n.1)	27 % (n.3)	64 % (n.7)	0% (n.0)
L'ambiente e la cura degli spazi	9% (n.1)	36% (n.4)	54% (n.6)	0% (n.0)
IP	0% (n.0)	27 % (n.3)	73% (n.8)	0% (n.0)
OSS	9% (n.1)	18% (n.2)	73% (n.8)	0% (n.0)
TOTALE RISPOSTE	7% (N.4)	29% (N.16)	63%(N. 35)	0%(0)

MIMOSA- TULIPANO N.16	0	1	2	Non so
	Insoddisfatto/ insufficiente	Abbastanza soddisfatto/buono	Molto soddisfatto/ottimo	?
La risposta della struttura ai bisogni del residente	0% (n.0)	63% (n.10)	31%(n.5)	6% (n.1)
Le relazioni instaurate con il personale	6% (n.1)	37 % (n.6)	44 % (n.7)	12% (n.2)
L'ambiente e la cura degli spazi	0% (n.0)	44 % (n.7)	44% (n.7)	12% (n.2)
IP	0% (n.0)	44 % (n.7)	38% (n.6)	19% (n.3)
OSS	0% (n.0)	50% (n.8)	31 % (n.5)	19% (n.3)
TOTALE RISPOSTE	1% (N.1)	47% (N.38)	38%(N. 30)	14%(11)



## 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@ronpec.it](mailto:info.caa@ronpec.it)  
 Web: [www.casalendinara.it](http://www.casalendinara.it)




Sistema qualità certificato






Benchmarker  
 Marchio Q&B



IRIS N. 9	0 Insoddisfatto/ insufficiente	1 Abbastanza soddisfatto/buono	2 Molto soddisfatto/ottimo	Non so
				?
La risposta della struttura ai bisogni del residente	0% (n.0)	44 % (n.4)	44 % (n.4)	11% (n.1)
Le relazioni instaurate con il personale	0% (n.0)	44 % (n.4)	44 % (n.4)	11% (n.1)
L'ambiente e la cura degli spazi	11 % (n.1)	44 % (n.4)	33% (n.3)	11% (n.1)
IP	0% (n.0)	22% (n.2)	33% (n.3)	44% (n.4)
OSS	0% (n.0)	33% (n.3)	55 % (n.5)	11% (n.1)
<b>TOTALE RISPOSTE</b>	<b>2% (N.1)</b>	<b>38% (N.17)</b>	<b>42%(N.19)</b>	<b>18%(8)</b>

ORCHIDEA N. 8	0 Insoddisfatto/ insufficiente	1 Abbastanza soddisfatto/buono	2 Molto soddisfatto/ottimo	Non so
				?
La risposta della struttura ai bisogni del residente	0% (n.0)	62% (n.5)	38%(n.3)	0% (n.0)
Le relazioni instaurate con il personale	0% (n.0)	50% (n.4)	38% (n.3)	12% (n.1)
L'ambiente e la cura degli spazi	0 % (n.0)	38% (n.3)	50% (n.4)	12% (n.1)
IP	0% (n.0)	38 % (n.3)	38% (n.3)	25% (n.2)
OSS	0% (n.0)	25% (n.2)	38 % (n.3)	38% (n.3)
<b>TOTALE RISPOSTE</b>	<b>0% (N.0)</b>	<b>43% (N.17)</b>	<b>40%(N. 16)</b>	<b>17%(7)</b>

ROSA N. 10	0 Insoddisfatto/ insufficiente	1 Abbastanza soddisfatto/buono	2 Molto soddisfatto/ottimo	Non so
				?
La risposta della struttura ai bisogni del residente	10% (n.1)	60 % (n.6)	20 % (n.2)	10% (n.1)
Le relazioni instaurate con il personale	10% (n.1)	40 % (n.4)	40 % (n.4)	10% (n.1)
L'ambiente e la cura degli spazi	20 % (n.2)	30 % (n.3)	40% (n.4)	10% (n.1)
IP	20% (n.2)	20% (n.2)	50% (n.5)	10% (n.1)
OSS	10% (n.1)	10% (n.1)	70% (n.7)	10% (n.1)
<b>TOTALE RISPOSTE</b>	<b>14% (N.7)</b>	<b>32% (N.16)</b>	<b>44%(N. 22)</b>	<b>10%(5)</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)




Sistema qualità certificato






Benchmarker  
 Marchio Q&B



VIOLA N.16	0 Insoddisfatto/ insufficiente	1 Abbastanza soddisfatto/buono	2 Molto soddisfatto/ottimo	Non so
				?
La risposta della struttura ai bisogni del residente	12% (n.2)	31 % (n.5)	50%(n.8)	6% (n.1)
Le relazioni instaurate con il personale	0% (n.0)	31 % (n.5)	56 % (n.9)	12% (n.2)
L'ambiente e la cura degli spazi	0 % (n.0)	38% (n.6)	50% (n.8)	12% (n.2)
IP	25% (n.4)	19% (n.3)	56% (n.9)	0% (n.0)
OSS	6% (n.1)	19% (n.3)	62% (n.10)	12% (n.2)
TOTALE RISPOSTE	9% (N.7)	28% (N.22)	55%(N. 44)	9%(7)

DALIA N. 10	0 Insoddisfatto/ insufficiente	1 Abbastanza soddisfatto/buono	2 Molto soddisfatto/ottimo	Non so
				?
La risposta della struttura ai bisogni del residente	9% (n.0)	30 % (n.3)	70 % (n.7)	0% (n.0)
Le relazioni instaurate con il personale	0% (n.0)	20 % (n.2)	60 % (n.6)	20% (n.2)
L'ambiente e la cura degli spazi	0 % (n.0)	30% (n.3)	50% (n.5)	20% (n.2)
IP	0% (n.0)	30% (n.3)	60% (n.6)	10% (n.1)
OSS	0% (n.0)	30% (n.3)	60% (n.6)	10% (n.1)
TOTALE RISPOSTE	5% (N.0)	9% (N.14)	84%(N. 30)	2%(6)

EDERA N. 6	0 Insoddisfatto/ insufficiente	1 Abbastanza soddisfatto/buono	2 Molto soddisfatto/ottimo	Non so
				?
La risposta della struttura ai bisogni del residente	17% (n.1)	33% (n.2)	50 % (n.3)	0% (n.0)
Le relazioni instaurate con il personale	17% (n.1)	33% (n.2)	50 % (n.3)	0% (n.0)
L'ambiente e la cura degli spazi	0% (n.0)	50% (n.3)	50% (n.3)	0% (n.0)
IP	0% (n.0)	33% (n.2)	50% (n.3)	17% (n.1)
OSS	0% (n.0)	33% (n.3)	50% (n.3)	0% (n.0)
TOTALE RISPOSTE	7% (N.2)	40% (N.12)	50%(N. 15)	3%(1)

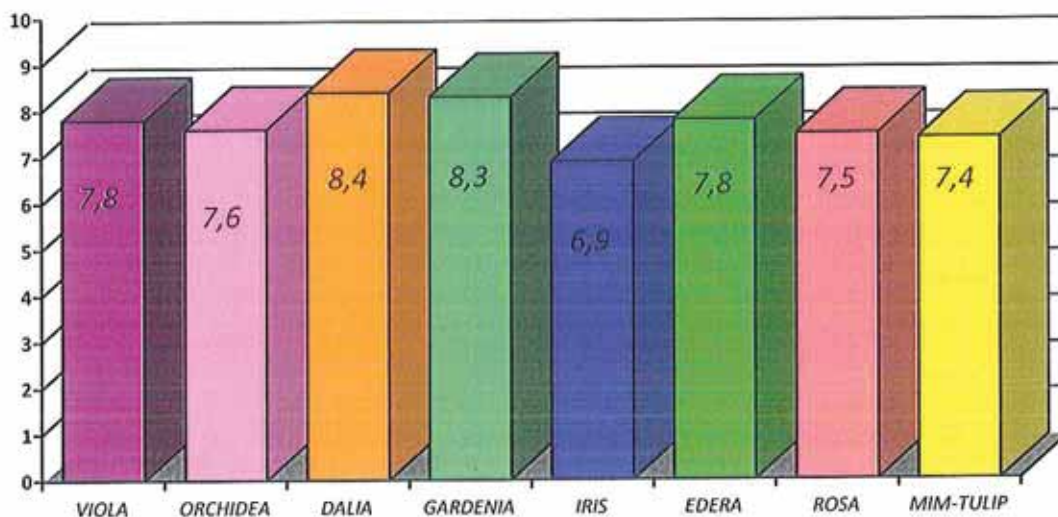




**CASA ALBERGO PER ANZIANI**  
via del Santuario n.31 – 45026 Lendinara (RO)  
Cod. Fisc. 91002520293 □ P.IVA 01052690292  
Tel.0425/641015 – 600370 □ Fax.0425/604336  
E-mail: [info@casalendinara.it](mailto:info@casalendinara.it) □ PEC: [info.caa@ronepec.it](mailto:info.caa@ronepec.it)  
Web: [www.casalendinara.it](http://www.casalendinara.it)



## GRAFICO SODDISFAZIONE MEDIA-CONFRONTO TRA SOGGIORNI

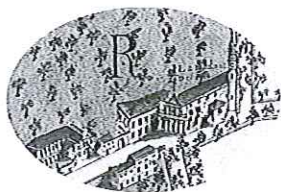


### CONCLUSIONI:

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:

- L'indice di gradimento del servizio lavanderia in cui 15 familiari esprimono insoddisfazione (17%) giustificando il giudizio negativo prevalentemente con smarrimento dei capi.
- L'indice di gradimento del servizio di accompagnamento, verosimilmente legato alla richiesta della quota di compartecipazione introdotta nell'anno, per i trasporti fuori dal comune di Lendinara.

Rispetto all'analisi relativa ad ogni singolo soggiorno, non si rileva alcuna criticità, con indici di insoddisfazione quasi nulli. L'indice di gradimento proprio per ogni soggiorno è del tutto apprezzabile ed entro un range che va da 6.9 a 8.4, come rilevato nel 2017. La media generale espressa in merito alla qualità dei servizi della Casa è pari a 7.8/10, a conferma di un gradimento che esprime una soddisfazione e un feedback molto positivi. Rispetto all'anno precedente i dati si mantengono nel complesso sovrapponibili, (media totale soddisfazione 2017 = 7.9), ad indicare una costanza nell'erogazione di un servizio percepito come di qualità.



**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)



## QUESTIONARI DI SODDISFAZIONE UTENTI HOSPICE “CASA DEL VENTO ROSA” secondo semestre 2018

### Premessa

L'analisi dei questionari di soddisfazione dimostra che il lavoro svolto in Hospice è significativamente apprezzato e riconosciuto nella sua importanza, con una soglia percentuale di soddisfazione molto elevata in tutti i punti e, in particolare, la frequenza maggiore dei commenti è rivolta alle caratteristiche del personale.

I dati raccolti vengono dalla compilazione del questionario da parte dei familiari degli ospiti che sono passati durante il secondo semestre 2018.

I dati sono relativi alla compilazione di 31 questionari nell'arco di tempo dal 4 luglio 2018 al 24 dicembre 2018.

### Analisi dei dati

L'informazione dell'esistenza dell'Hospice “Casa del Vento Rosa” è stata ricevuta da:

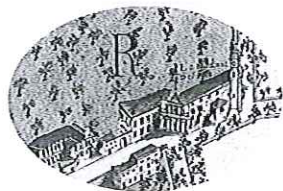
	II semestre 2017	I semestre 2018	II semestre 2018
Personale dell'ospedale	50 %	29 %	32%
Medici medicina generale	33%	29 %	23%
Specialisti		19%	29%
Non compilato	5 %	7%	3%
Conoscenti	12% (vs 3 % 2016)	10%	7%
Assistente sociale		3%	3%
Internet		3%	
Scelta del paziente			3%

Rispetto al semestre precedente si nota un incremento delle informazioni fornite da medici specialisti e dal personale dell'ospedale, e si aggiunge alle categorie precedenti la scelta del paziente stesso di accedere al servizio.

Gli item proposti da 1 a 9, richiedevano di esprimere una valutazione circa diverse variabili incidenti sulla qualità della vita in Hospice, cu attribuire un valore da 1 a 5, con la possibilità di segnalare la non valutabilità con la cifra zero.

5 = ottimo; 4 = buono; 3 = sufficiente; 2= insufficiente; 1= molto carente; 0= non valutabile





## 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



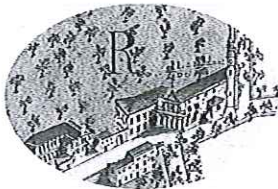
Item	Anno 2016	Anno 2017	Anno 2018 I semestre	Anno 2018 II semestre
1) SODDISFAZIONE GENERALE	5 → 73% 4 → 27 %	5 → 91 % 4 → 9%	5 → 87 % 4 → 10% NV → 3%	5 → 87 % 4 → 13%
2) ACCOGLIENZA ALL'INGRESSO	5 → 87 % 4 → 13%	5 → 91 4 → 7 NV → 2%	5 → 90% 4 → 10%	5 → 97% 4 → 3%
3) PREPARAZIONE PER RISOLVERE PROBLEMI OSPITE	5 → 80% 4 → 20%	5 → 91 % 4 → 7 % NV → 2%	5 → 94 % 4 → 6%	5 → 87 % 4 → 10% NV → 3%
4) CORTESIA E PREMURA PER OSPITE	5 → 80% 4 → 20%	5 → 98 % 4 → 2%	5 → 98 % 4 → 2%	5 → 100 %
4 A.) CORTESIA E PREMURA PER IL FAMILIARE	5 → 80% 4 → 20%	5 → 98% 4 → 2%	5 → 90% 4 → 10%	5 → 100%
5) RISPETTO E RISERVATEZZA	5 → 80% 4 → 17 % 0 → 3%	5 → 93 % 4 → 5 % NV → 2%	5 → 97 % 4 → 3 %	5 → 94 % 4 → 6 %
6) ATTENZIONE AI BISOGNI	5 → 83 % 4 → 17 %	5 → 93% 4 → 7%	5 → 87% 4 → 13%	5 → 94% 4 → 6%
7) COMODITÀ/ CURA/ ADEGUATEZZA SPAZI E ARREDI	5 → 90 % 4 → 10 %	5 → 95 % 4 → 5%	5 → 94 % 4 → 3% NV → 3%	5 → 94 % NV → 6%
8) QUALITÀ/ QUANTITÀ/ VARIETÀ MENÙ	5 → 60 % 4 → 3% 0 → 37 %	5 → 33% 4 → 19 % 1 → 2% NV 46 %	5 → 48% 4 → 10 % 3 → 3% NV 39 %	5 → 52% 4 → 19 % NV → 29 %
9) ASPETTATIVE SODDISFATTE	5 → 87 % 4 → 10 % 3 → 3 %	5 → 90 % 4 → 10%	5 → 87 % 4 → 10% NV → 3%	5 → 77 % 4 → 16% NV → 7%

Come si evince dalla tabella tutte le variabili ricevono valutazioni molto alte. Si registra un lieve incremento generale dell'apprezzamento per la qualità del servizio, in particolare per quanto riguarda le cure ed attenzioni verso pazienti e familiari.

Le risposte alle domande 10 e 11, domande aperte, mostrano grande apprezzamento per il servizio in particolare per l'umanità, gentilezza, professionalità del personale e per l'organizzazione degli ambienti che risultano tranquilli e accoglienti.

Tra i suggerimenti, che l'utenza mette in evidenza per il miglioramento del servizio, compaiono le richieste di poter avere maggior assistenza da parte delle figure di medico, psicologo e di supporto religioso.





**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)



## Relazione QFV - familiari

### Hospice “Casa del Vento Rosa”

#### SECONDO semestre 2018

#### Premessa

Lo strumento del Questionario di Fine Vita, nella sua versione approvata con decreto del Direttore n° 83, del 22 maggio 2015, conferma la sua utilità. La relazione a seguire illustra l'analisi dei risultati emersi da somministrazione e restituzione dei QFV.

#### Dati

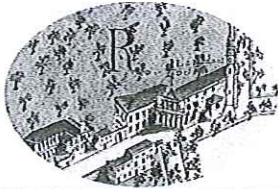
La percentuale di restituzione dei QFV in questo secondo semestre 2018 si assesta sul 45%, in calo rispetto al semestre precedente (71%).

1. Ritenete di essere sufficientemente <b>informati</b> riguardo <b>caratteristiche e finalità del CCP?</b>	Si → 84% No → 10% Non saprei 6%
2. Ritenete di <b>poter prendere decisioni</b> che rispettino la volontà del Vostro caro?	Si → 94% No → 3% Non saprei → 3%

3. Ritenete ci siano aspetti da evitare/ accorgimenti da utilizzare in modo specifico nella cura del Vostro familiare?	
	<ul style="list-style-type: none"><li>- Nessuno → 32%</li><li>- Evitare di far sapere che si è in hospice → 23%</li><li>- Il paziente conosce la diagnosi ma non la prognosi 6%</li><li>- Attenzioni relazionali e comunicative → 32%</li><li>- Indicazioni per la cura → 7%</li></ul>

4. Sapendo di essere in fase terminale, Vi sembra <b>possibile informare</b> il Vostro caro sull'essere in fine vita?	Si → 19 % No → 81 % E' indifferente → //
---	--

5. Se “no” perché? <sup>1</sup>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Impossibilità di sostenere la paura → 20 %</li><li>2. Rischio di una svolta depressiva → 40 %</li><li>3. Troppo dolore da gestire → 12%</li></ol>
---------------------------------	--



## 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



Benchmark  
Marchio Q&B



4. Altro → 28 %

6. Quali sono gli aspetti più importanti per voi in questo periodo di fine vita? (in caso di più risposte, ordinarle per importanza)	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Sapere di aver fatto tutto il possibile → 20</li><li>2. Essere accompagnati ad un buon saluto → 7</li><li>3. Esaudire i desideri del Vostro caro → 3</li><li>4. Riunire la famiglia intorno al Vs caro → 6</li><li>5. Non risp → 1</li></ol>
7. Quali siano gli aspetti più importanti per il Vostro caro in questo periodo di fine vita?	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Evitare il dolore fisico → 27</li><li>2. Ricevere assistenza continua → 2</li><li>3. Essere protetto → 4</li><li>4. Riunire la famiglia intorno a Sé → 1</li><li>5. Altro → 0</li></ol>

In relazione alle domande 6 e 7 sono state prese in considerazione le risposte a cui è stato assegnata maggiore importanza dal familiare a cui è stato somministrato il QFV ( il compilatore ha la possibilità di attribuire la stessa importanza a più di una risposta).

8. Ritenete di volere un supporto religioso per il Vostro caro?	Si → 87% No → 10 % E' indifferente → 3%
9. Se "sì" di che tipo?	Cristiano cattolico → 100%

### Conclusioni

Seppure la percentuale di restituzione dei questionari sia sensibilmente più bassa emerge una stabilità dei risultati rispetto al semestre precedente. Si conferma fondamentale nella visione dei familiari che si eviti il dolore fisico nel proprio caro (quesito n°7), e la percezione di aver fatto tutto il possibile (quesito n°7). L'unica variazione significativa riguardo il quesito n°3, nel quale crescono le percentuali di risposta che riguardano:

- evitare di far sapere alla persona di essere in hospice (dal 13% al 23%)
- attenzioni relazionali e comunicative (dall' 11% al 32%).

Lendinara, 12.02.2019

Il Servizio Psicologico

*Giulio Grassi*

Il Direttore

*[Signature]*