



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

Sistema qualità certificato



Benchmarker  
Marchio Q&B



# **Relazione sulla gestione dei servizi domiciliari a favore di persone anziane residenti nel Comune di Lendinara**

**Anno 2018**

## PREMESSA

Il diffondersi della cultura dell'assistenza domiciliare è un notevole supporto per quei nuclei familiari in cui le persone anziane o non autosufficienti desiderano continuare a vivere nella loro casa in quanto possono contare sulla presenza di personale specializzato che offre la propria professionalità garantendo il mantenimento dell'autonomia delle persone che rimangono nel proprio contesto di vita, senza dover ricorrere a forme di istituzionalizzazione o ospedalizzazione.

Il Centro Servizi "Casa Albergo per Anziani" attraverso un concreto lavoro di rete con l'istituzione locale grazie allo strumento dell'Assistenza Domiciliare mira a garantire un'assistenza che non deve limitarsi alla persona che ne usufruisce, ma che deve il più possibile coinvolgere, attraverso interventi socio-assistenziali e sanitari, l'intera rete familiare. Solo in questo modo si può effettivamente parlare di aiuto nel contesto e nella realtà a cui appartiene una persona.

Il servizio di assistenza domiciliare mira quindi alla personalizzazione degli interventi così da poter rispondere nella maniera più appropriata ai bisogni della popolazione migliorandone la qualità della vita affinché si possa mantenere il più possibile le persone non autosufficienti o parzialmente non autosufficienti nel proprio ambiente domestico, in accordo con le scelte delle persone e/o dei familiari di riferimento, valorizzando le risorse, le capacità e l'individualità delle persone nell'ambito di un progetto individualizzato di vita e di cure che privilegia anche, ove possibile, il mantenimento delle relazioni e la partecipazione alle attività sociali della comunità di riferimento.

Promuovere la domiciliarità significa, infatti, riconoscere, nell'abitare in casa propria, un principio di identità e di padronanza della propria vita.

Significa dare sostegno e investire sul processo di invecchiamento attivo andando in questo modo a ridurre l'isolamento sociale.

Casa Albergo, vuole essere sempre più presente nel territorio, tramite reti di relazioni che concorrono a far conoscere la rete di servizi offerti, non solo come punto di riferimento e attrazione, ma anche in termini di competitività.

L'intento è di aumentare il bacino di utenza implementando il benessere psico fisico dei soggetti destinatari degli interventi. Proprio per questo è necessario considerare la persona nella sua globalità come portatrice di interessi ed istanze, di valori, esperienze e bisogni, da conoscere, interpretare e valorizzare per fornire un sollievo sempre migliore e completo.

Il sistema complessivo di interventi di supporto al domicilio mira a ritardare il più possibile il ricovero in strutture residenziali e il ricovero inappropriato in ospedale, nell'ottica di un appropriato progetto in base ai bisogni e alle necessità di cura delle persone.

La relazione che va a seguire permetterà, attraverso la lettura dei dati riportati, di approfondire nonché valutare i risultati raggiunti nell'anno 2018 i quali troveranno un confronto con quelli del 2017 e del 2016.

## L'OPERATORE DI PROSSIMITÀ

Il Centro Servizi "Casa Albergo per Anziani" attraverso un concreto lavoro di rete con l'istituzione locale grazie allo strumento dell'Assistenza Domiciliare mira a garantire un'assistenza che non deve limitarsi alla persona che ne usufruisce, ma che deve il più possibile coinvolgere, attraverso interventi socio-assistenziali e sanitari, l'intera rete familiare.

Il servizio di assistenza domiciliare, nella figura dell'Operatore di Prossimità, mira quindi alla personalizzazione degli interventi così da poter rispondere nella maniera più appropriata ai bisogni della popolazione migliorandone la qualità della vita affinché si possa mantenere il più possibile le persone non autosufficienti o parzialmente non autosufficienti nel proprio ambiente domestico, in accordo con le scelte delle persone e/o dei familiari di riferimento, valorizzando le risorse, le capacità e l'individualità delle persone nell'ambito di un progetto individualizzato di vita e di cure che privilegia anche, ove possibile, il mantenimento delle relazioni e la partecipazione alle attività sociali della comunità di riferimento.

Casa Albergo, vuole essere sempre più presente nel territorio, tramite reti di relazioni che concorrono a far conoscere la rete di servizi offerti, non solo come punto di riferimento e attrazione, ma anche in termini di competitività.

L'intento è di aumentare il bacino di utenza implementando il benessere psico fisico dei soggetti destinatari degli interventi. Proprio per questo è necessario considerare la persona nella sua globalità come portatrice di interessi ed istanze, di valori, esperienze e bisogni, da conoscere, interpretare e valorizzare per fornire un sollievo sempre migliore e completo.

Da luglio a dicembre 2018, sono state intraprese una serie di azioni che hanno portato a incontrare numerose persone del territorio, nello specifico:

- ✓ Promozioni e colloqui con medici, parroci, farmacie;
- ✓ Invio di lettere a domicilio di persone ultra 75 anni;
- ✓ Contatto telefonico e successiva visita domiciliare;
- ✓ Valutazione dei bisogni e attivazione di tutta quella rete di servizi a favore degli utenti.

La visita domiciliare si articola in 4 momenti:

- ✓ convenevoli e ulteriore presentazione iniziale dell'operatore;
- ✓ una spiegazione più dettagliata del progetto (concetto di domiciliarità; tutela dell'autonomia; intento di conoscere e corrispondere ai bisogni degli anziani attraverso i servizi già presenti in Casa Albergo e attraverso il coinvolgimento attivo della comunità);
- ✓ somministrazione dell'intervista di rilevazione dei bisogni;
- ✓ discussione condivisa di ciò che è emerso dall'intervista per individuare le eventuali soluzioni che Casa Albergo può offrire.

Se l'anziano non avanza particolari richieste o necessità, viene proposta la possibilità di diventare un volontario a supporto delle attività ricreative che saranno implementate nel progetto e viene concordata una seconda visita domiciliare a distanza di circa 20-30gg.

Diverse sono state le richieste pervenute:

- ✓ somministrazione dei pasti a domicilio;
- ✓ trasporti per visite;
- ✓ attività di cura alla persona;
- ✓ attività fisioterapiche;
- ✓ supporto psicologico.

Di seguito si riportano in sintesi le attività del nuovo progetto dell' "Operatore di Prossimità" messe in campo nel II° semestre 2018:

Mese di riferimento	Numero Utenti			Prestazioni erogate	
	Lettere inviate	Visite domic. effettuate	Utenti presi in carico	Ore di servizio OSS	Trasporti
Luglio	150	10	2	2	-
Agosto	150	15	4	12	-
Settembre	150	18	6	28	2
Ottobre	150	25	6	29	6
Novembre	150	22	8	25	1
Dicembre	150	10	6	19	6
<b>TOTALE</b>	<b>900</b>	<b>100</b>	<b>32</b>	<b>116</b>	<b>15</b>

## SERVIZI OFFERTI ED ANALISI DELL'UTENZA

I servizi offerti dalla convenzione tra Casa Albergo ed il Comune di Lendinara sono i seguenti:

- ✓ Assistenza domiciliare (tra cui rientrano le prestazioni riguardanti l'igiene personale, l'igiene ambientale, il bagno e lo svolgimento di spugnature);
- ✓ Fornitura dei pasti in sede o a domicilio;
- ✓ Servizio di trasporto presso i presidi ospedalieri locali o per lo svolgimento di visite programmate.

I servizi offerti dall'Operatore di Prossimità sono i seguenti:

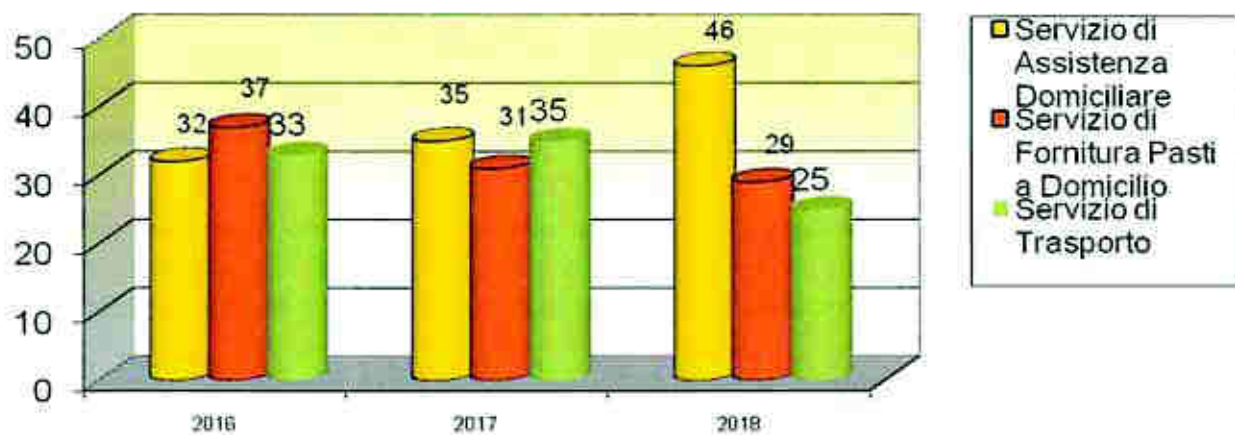
- ✓ Attività riferita all'aiuto nell'assistenza diretta alla persona presso il proprio domicilio;
- ✓ Attività riferite alla corretta gestione del contesto di vita;
- ✓ Consegna medicinali e/o terapia a domicilio e assistenza durante l'assunzione;
- ✓ Assistenza, trasporto e accompagnamento in attività diverse da svolgersi fuori dall'abitazione;
- ✓ Attività di carattere infermieristico;
- ✓ Attività di riabilitazione e mantenimento psico/fisico a domicilio;
- ✓ Attività di animazione e promozione sociale;
- ✓ Sostegno psicologico e altre attività

Nel grafico che segue, viene evidenziato il numero di persone aderenti ad ogni singolo servizio. Come si potrà osservare, il servizio di assistenza domiciliare vede un notevole aumento nel corso del 2018 grazie alla presenza del nuovo operatore che è riuscito a guadagnare la fiducia degli utenti.

In calo invece il numero di coloro che usufruiscono del servizio trasporto, in quanto gli stessi non si rivolgono più al Comune ma direttamente alla Casa nell'ambito del Progetto dell' "Operatore di Prossimità".

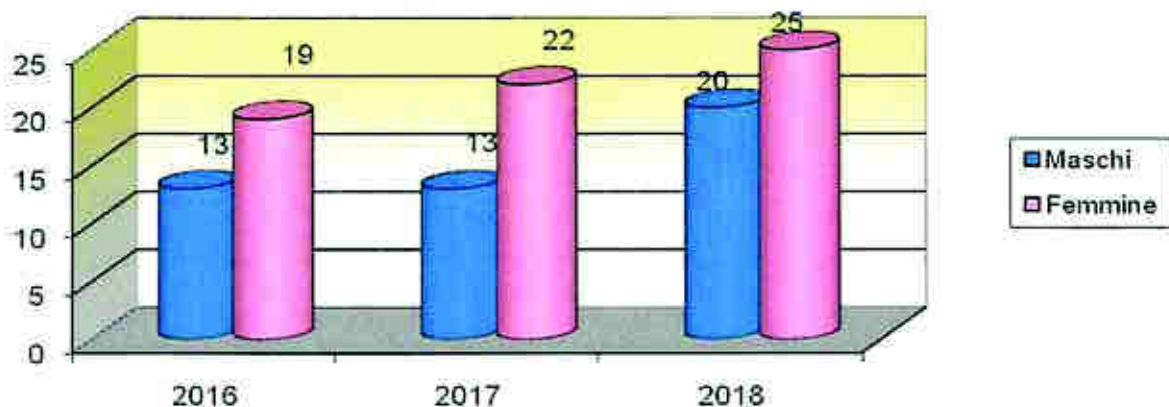
**Il totale gli utenti dei servizi domiciliari nell'anno 2018 sono stati 100, nell'anno 2017 erano 101 e nell'anno 2016 erano 102.**

## Numero utenti Servizi Domiciliari confronto anni 2016-2017-2018



Rispetto alle 100 persone fruitori dei servizi in menzione, si evidenzia un equilibrio rispetto al genere delle persone coinvolte con una metà netta rispetto ai due generi.

## Utenti del Servizio di Assistenza Domiciliare suddivisi per genere confronto biennio 2016-2017-2018



## IL SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE

Il Servizio di Assistenza Domiciliare (SAD) offerto alle persone anziane e disabili adulte si configura come servizio integrativo e di supporto agli utenti ed alle relative famiglie.

Il servizio è finalizzato a:

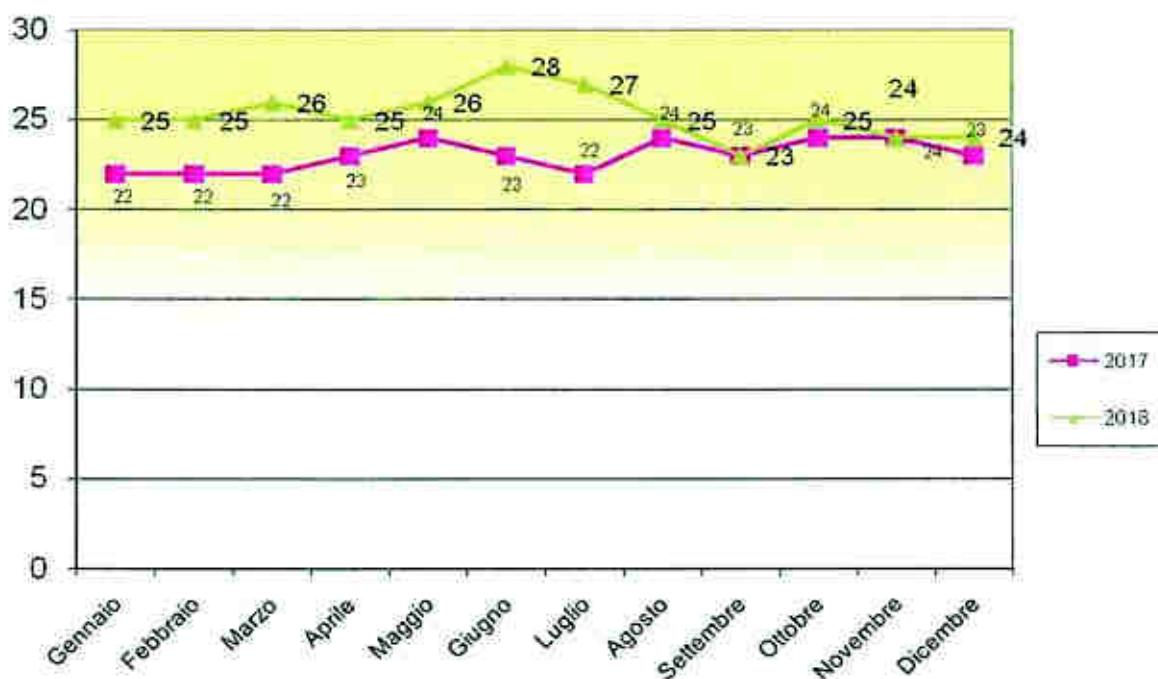
- ✓ garantire la permanenza a domicilio alle persone che hanno necessità di aiuto per il soddisfacimento dei bisogni essenziali relativi al governo della casa, alla cura della persona e alla vita di relazione;
- ✓ recupero e mantenimento del livello di autonomia della persona nel suo contesto di vita e nel

- rispetto della sua autodeterminazione;
- ✓ perseguire l'obiettivo di limitare il ricorso alla istituzionalizzazione impropria, potenziando le capacità residuali della persona e/o del nucleo familiare attraverso prestazioni sociali, di aiuto e di sollievo;
- ✓ ridurre gli stati di emarginazione fisica, psichica e sociale.

Le persone che, nel periodo di riferimento, hanno fatto uso del suddetto servizio sono state in totale 46, un numero nettamente superiore rispetto a quello degli altri anni, con una maggioranza di donne rispetto agli uomini.

Il grafico che segue mostra nel dettaglio il numero di utenti che hanno fruito mensilmente del Servizio di Assistenza Domiciliare. Si nota che durante i mesi, gli utenti che hanno usufruito del servizio sono stati stabili tranne nei mesi estivi dove si è registrato un lieve aumento dei richiedenti.

**Numero utenti SAD suddivisi per mese  
confronto triennio 2016-2017-2018**



Si fa presente che nel corso del 2018 gli operatori della Casa hanno effettuato **2456 ore** a domicilio delle persone beneficiarie del servizio, numero che è aumentato rispetto allo scorso anno in modo significativo.

Per quanto attiene al numero medio mensile degli utenti si fa presente c'è stato un buon aumento rispetto alla media mensile degli altri anni.

Mese di riferimento	Numero Utenti			Ore di servizio erogate dagli operatori		
	2016	2017	2018	2016	2017	2018
Gennaio	22	25	24	137,5	187,5	194
Febbraio	22	25	24	165,5	159	189
Marzo	22	26	25	171,5	210	210
Aprile	23	25	27	165,5	164,5	183
Maggio	24	26	26	185,5	199,5	212,5

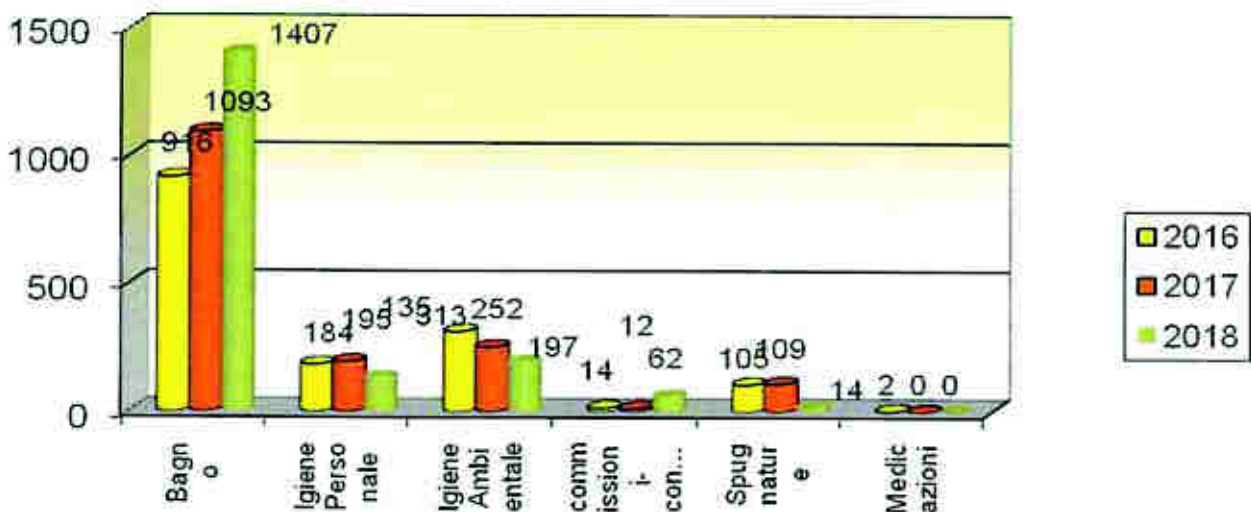
Giugno	23	28	27	176	186	199
Luglio	22	27	27	165	190,5	219
Agosto	24	25	25	188	197,5	222,5
Settembre	23	23	30	197	192	200
Ottobre	24	25	27	190	197	226
Novembre	24	24	28	193	195,5	206,5
Dicembre	23	24	28	178,5	160,5	189,5
<b>TOTALE</b>	-	-	-	<b>2.113</b>	<b>2.239,5</b>	<b>2.451</b>
<b>Media mensile</b>	<b>22,9</b>	<b>23</b>	<b>24</b>	<b>144,4</b>	<b>176</b>	<b>204,3</b>

Nel corso del 2018, le prestazioni sono aumentate di un 9,4% rispetto all'anno precedente ed ancora una volta la prestazione più richiesta risulta essere lo svolgimento del bagno assistito al domicilio, con un totale di 1407 interventi. A seguire, l'igiene ambientale con 197 prestazioni (in calo rispetto allo scorso anno); è significativo che anche questa prestazione continui ad essere molto richiesta dagli utenti.

L'igiene personale vede un calo delle prestazioni rispetto al 2017, passando da 195 a 135; vi è stato un forte calo delle spugnature, che nell'anno 2017 erano 109 e nel 2018 sono state solo 14.

In aumento il dato delle commissioni esterne, accompagnamenti e visite di controllo effettuate per monitorare gli utenti: dalle 12 del 2017, ne sono state svolte ben 62 nel 2018.

### Distribuzione delle prestazioni del Servizio di Assistenza Domiciliare confronto triennio 2016-2017-2018

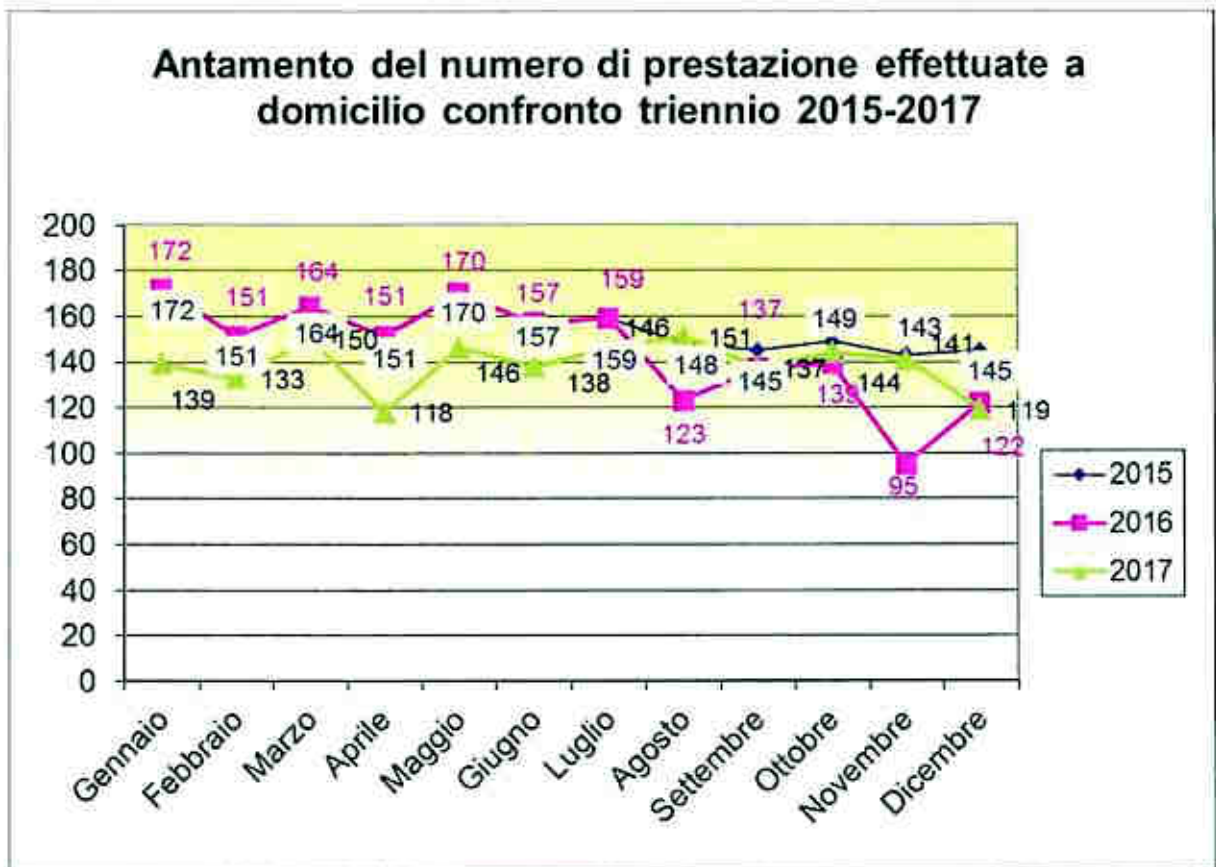


Per quanto riguarda il numero delle singole prestazioni effettuate mensilmente, si rileva un andamento costante nel corso dell'anno, con un piccolo incremento nel mese di agosto.

L'andamento delle prestazioni, come si accennava, è strettamente connesso anche a sospensioni o attivazioni del servizio di assistenza domiciliare da parte degli utenti.

Si possono riscontrare variazioni nel numero degli interventi richiesti quando alcuni utenti, per esempio, hanno subito dei ricoveri ospedalieri o in caso di ricorso a personale privato per l'assistenza (badanti) il quale integra l'operato dei professionisti della Casa.

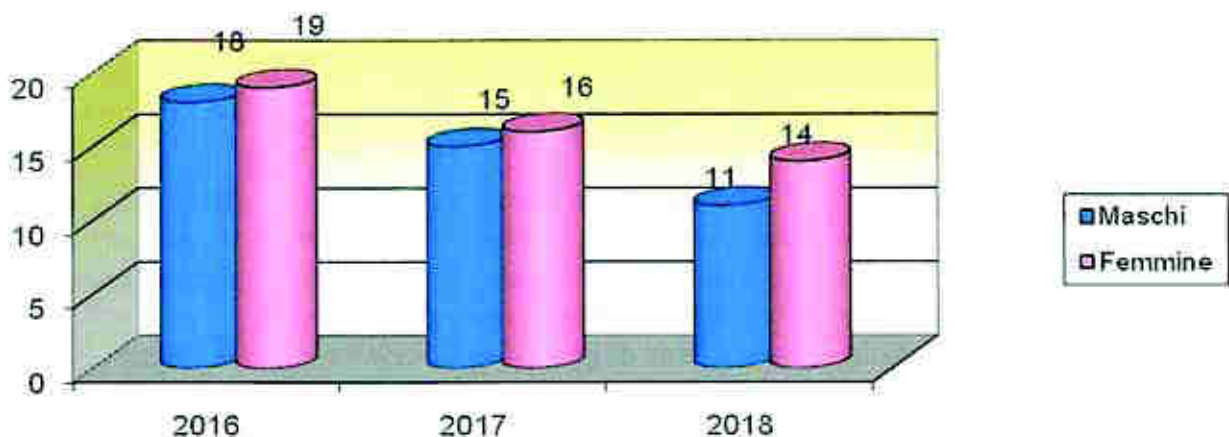
Il numero di richieste per ogni tipologia di servizio può variare anche in base a fattori climatici, oppure in relazione alla presenza/assenza di familiari e la loro relativa disponibilità ad assistere i propri cari.



## LA SOMMINISTRAZIONE PASTI A DOMICILIO

Nel 2018, infatti, gli utenti sono scesi a 25, con una maggioranza di sesso femminile. L'avvio del progetto legato all'Operatore di Prossimità, ha fatto registrare, nel II° semestre 2018, un forte calo degli utenti (e del numero dei pasti somministrati) che si rivolgono al Comune per chiedere il servizio, ora gestito direttamente dalla Casa.

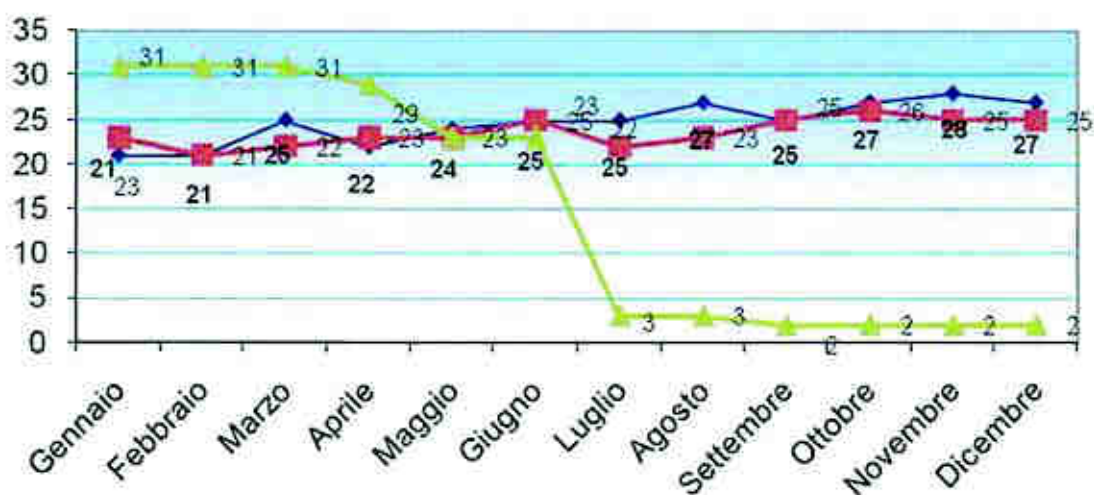
**Utenti del Servizio di Somministrazione Pasti a Domicilio  
confronto triennio 2016-2017-2018**



La tabella dianzi riportata indica il numero annuo di utenti, ma è da quella successiva che si rileva l'effettivo andamento in corso d'anno 2018 del dato.



### Andamento rispetto al numero di utenti del Servizio di Somministrazione Pasti a Domicilio - confronto triennio 2016-2017 - 2018



In particolare, il numero di pasti somministrati si riferisce al primo semestre.

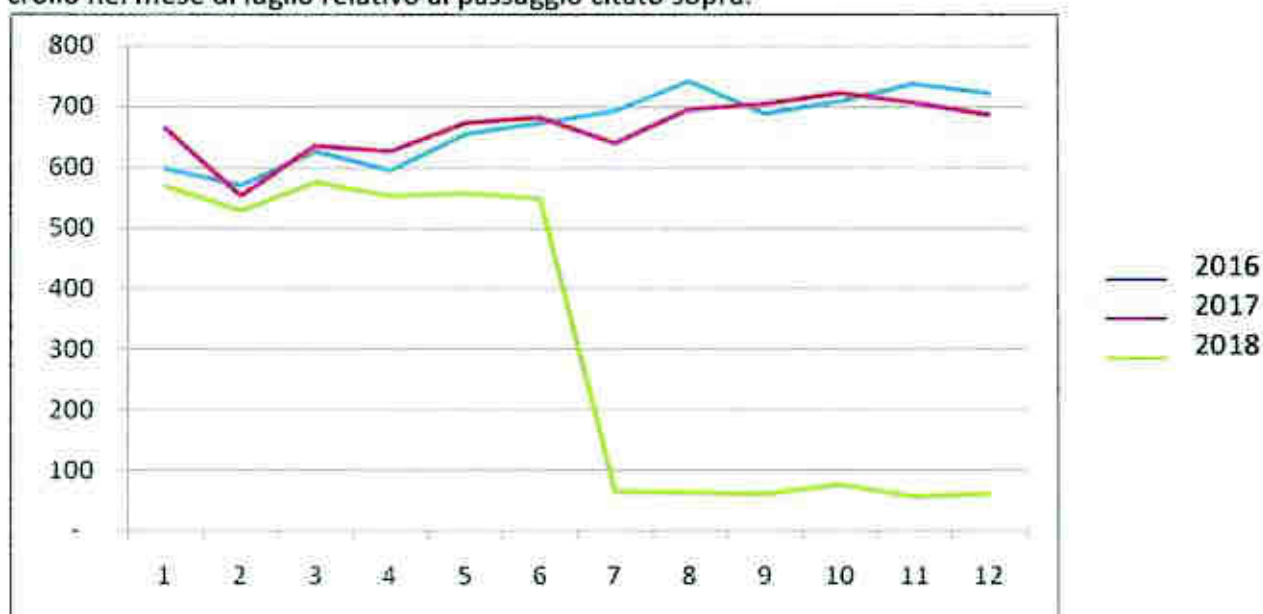


La tabella seguente mostra nel dettaglio la quantità di pasti e il numero di utenti registrati nel triennio 2016-2017-2018.

Mese di riferimento	Numero Utenti			Pranzi			Cene			Totale pasti consegnati		
	2016	2017	2018	2016	2017	2018	2016	2017	2018	2016	2017	2018
Gennaio	21	23	23	568	543	539	30	121	31	598	664	570
Febbraio	21	21	23	544	441	489	28	112	40	572	553	529
Marzo	25	22	22	597	512	545	30	124	31	627	636	576
Aprile	22	23	22	567	506	522	30	120	31	597	626	553
Maggio	24	23	22	616	549	529	40	124	30	656	673	559
Giugno	25	25	22	607	562	519	67	120	30	674	682	549
Luglio	25	22	3	597	519	66	97	120	-	694	639	66

Agosto	27	23	3	650	603	62	93	92	-	743	695	62
Settembre	25	25	3	600	627	60	90	78	-	690	705	60
Ottobre	27	26	2	616	634	75	94	88	-	710	722	75
Novembre	28	25	2	558	590	56	90	117	-	738	707	56
Dicembre	27	25	2	537	766	60	99	110	-	724	686	60
<b>TOTALE</b>	-	-	-	<b>7.057</b>	<b>6.662</b>	<b>3.522</b>	<b>788</b>	<b>1.326</b>	<b>193</b>	<b>8.023</b>	<b>7.988</b>	<b>5.733</b>
<b>Media mensile</b>	<b>24,8</b>	<b>23,6</b>	<b>12,4</b>	<b>588</b>	<b>571</b>	<b>294</b>	<b>66</b>	<b>111</b>	<b>16</b>	<b>669</b>	<b>666</b>	<b>727</b>

Nell'esemplificazione grafica rappresentata di seguito è possibile osservare come il numero dei pasti consegnati mensilmente sia rimasto più o meno costante fino a giugno, per poi subire un crollo nel mese di luglio relativo al passaggio citato sopra.



Per completare il dato, nella tabella seguente, si riporta il numero di pasti somministrati nel II° semestre 2018, relativamente al nuovo servizio dell'Operatore di Prossimità.

Mese di riferimento	Numero Utenti		Nuovi pasti attivati dopo l'avvio del Progetto
	Pranzi	Cene	
Luglio	556	99	9
Agosto	623	94	36
Settembre	647	85	73
Ottobre	664	93	117
Novembre	621	90	155
Dicembre	600	92	119
<b>TOTALE</b>	<b>3.711</b>	<b>553</b>	<b>509</b>
<b>Media mensile</b>	<b>618,5</b>	<b>92,2</b>	<b>84,8</b>

## IL SERVIZIO DI TRASPORTO

Le persone residenti a Lendinara che, nell'anno 2018, hanno usufruito del servizio trasporto sono state in totale 25. Per quanto riguarda la distribuzione dei beneficiari per genere, si può notare che il numero di utenti di sesso maschile è inferiore rispetto a quello femminile. La riduzione del dato rispetto a quello degli anni precedenti, deriva sempre dall'attivazione, nel II° semestre, del progetto dell' "Operatore di Prossimità"



La tabella successiva indica nel dettaglio l'andamento del numero di trasporti effettuati nel periodo di interesse; si può riscontrare la riduzione del numero per effetto dell'avvio del nuovo servizio dell'Operatore di Prossimità dal II° semestre 2018.

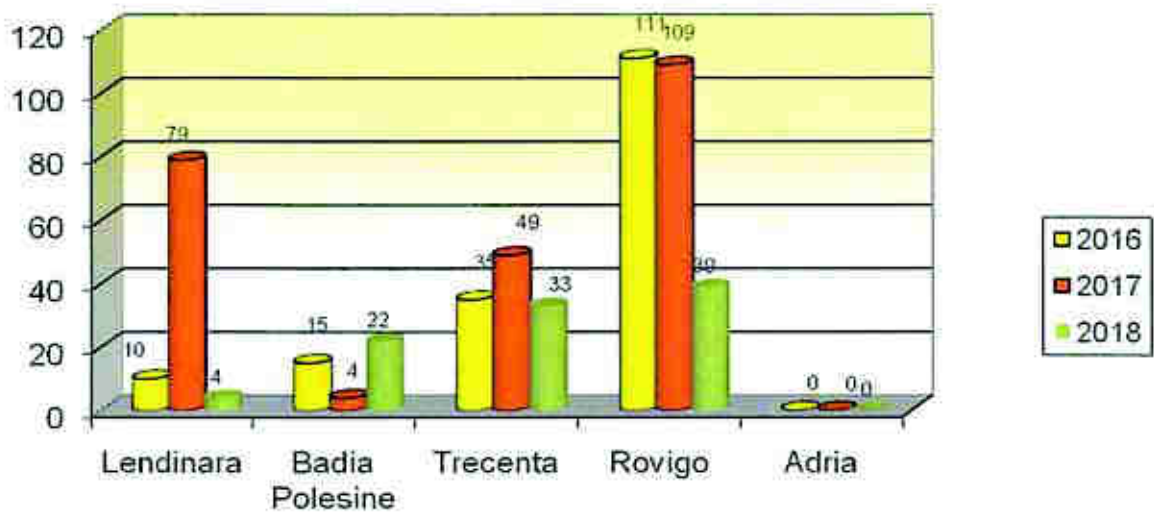
Mese di riferimento	Numero Utenti			Numero di trasporti effettuati		
	2016	2017	2018	2016	2017	2018
Gennaio	7	7	10	10	12	8
Febbraio	9	9	7	15	18	20
Marzo	8	9	8	12	23	18
Aprile	10	5	6	10	7	10
Maggio	11	8	6	11	12	12
Giugno	10	11	4	16	24	10
Luglio	7	8	1	7	33	1
Agosto	9	10	2	22	25	7
Settembre	7	9	1	16	21	2
Ottobre	11	10	1	19	28	3
Novembre	11	12	1	22	10	1
Dicembre	7	9	1	11	10	6
<b>TOTALE</b>	<b>/</b>	<b>/</b>	<b>48</b>	<b>171</b>	<b>223</b>	<b>99</b>
<b>Media mensile</b>	<b>8</b>	<b>8.91</b>	<b>4</b>	<b>14,3</b>	<b>15,8</b>	<b>8,3</b>

Per quanto riguarda le destinazioni è possibile riscontrare, nel grafico successivo, che nel corso del 2017, coerentemente con gli anni precedenti, sono stati maggiormente richiesti trasporti verso i punti di interesse di Rovigo (principalmente Ospedale Civile, Casa di Cura e Centro Medico).

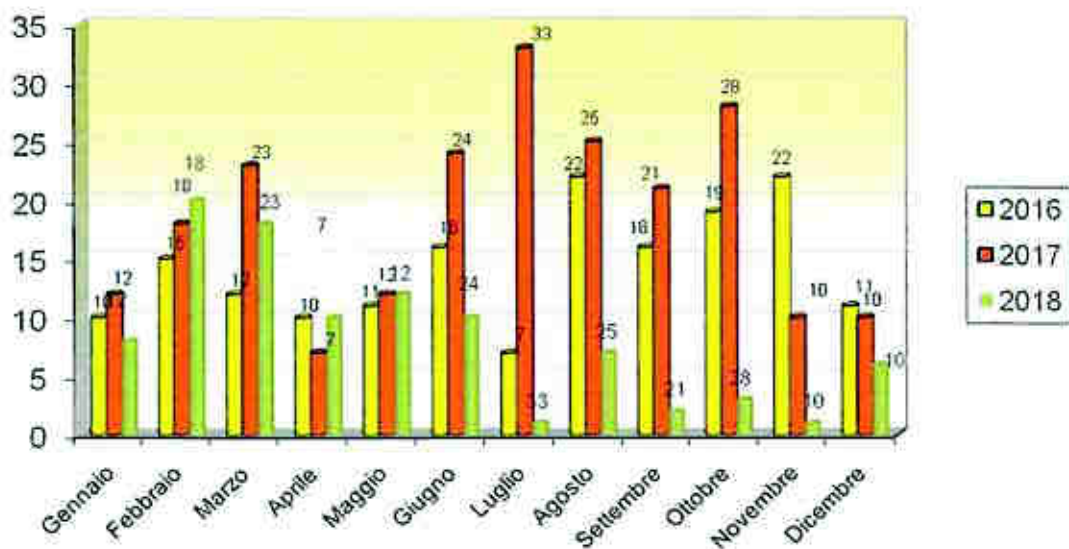
Questo dato mostra come gli utenti che fruiscono del servizio necessitano di aiuto nel trasporto verso luoghi poco accessibili o lontani dalla loro residenza oltre che verso presidi ospedalieri dov'è possibile effettuare una più ampia gamma di prestazioni.

Seguono poi, Trecenta con 33 trasporti e Badia Polesine con 22 viaggi; si rileva un calo drastico dei viaggi all'interno di Lendinara (solo 4 nell'anno 2018).

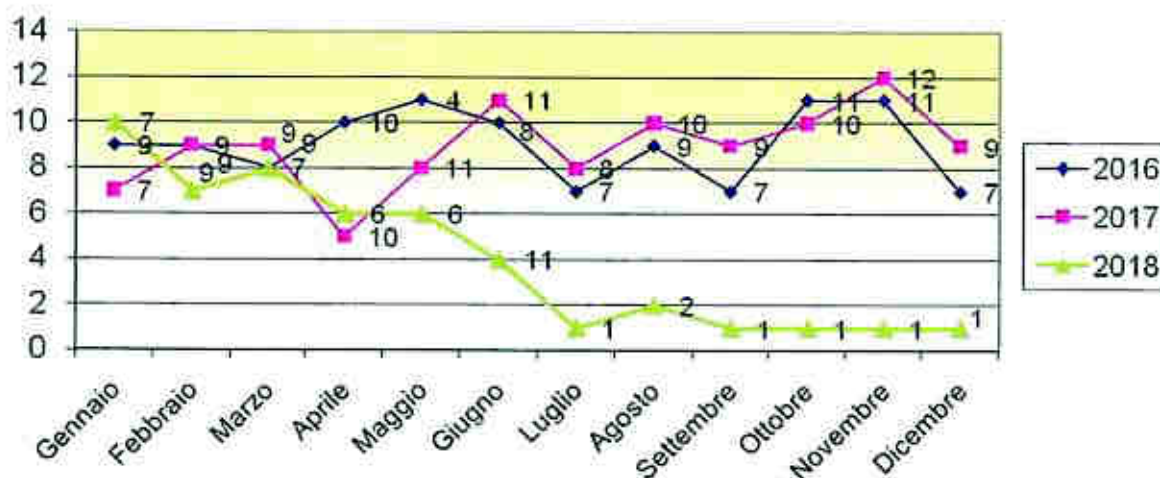
### Destinazione trasporti



### Numero trasporti effettuati per ogni mese confronto triennio 2016-2017-2018



## Numero utenti Servizio di Trasporto - Confronto 2016-2017-2018



### Considerazioni conclusive

Le considerazioni effettuate confermano il dato, ancora una volta, che rileva come i servizi offerti ai cittadini lendinaresi trovino rispondenza e gradimento da parte dell'utenza. Nello scorrere i dati ed i correlati grafici, occorre indubbiamente soffermarsi sui cambiamenti di volta in volta intervenuti, ed in tal modo cercare di comprenderne le ragioni.

Indubbiamente, viene ad emergere come la quantità e la tipologia delle prestazioni erogate risultino essere strettamente correlate ai bisogni avvertiti da parte degli utenti, nonché alle attività che desiderano effettuare con il supporto professionale di un operatore specializzato.

Si nota soprattutto la soddisfazione rispetto al servizio pasti confermato dall'aumento di richieste ed al gradimento indicato da parte degli utenti.

L'intento della Casa è quello di realizzare servizi sempre più integrati e qualificati; questo richiede all'intera comunità locale un corposo impegno, in un'ottica di responsabilità condivisa, verso la progettazione partecipata ed implica la presenza di soggetti e attori disponibili a coordinarsi al fine di fornire risposte flessibili ed adeguate alle esigenze particolari dell'utenza, che deve essere messa nelle condizioni di esplicitare le proprie necessità.

L'obiettivo per l'anno 2018, che vedeva l'attuazione di una maggior diversificazione dei servizi, grazie anche al nuovo progetto dell'Operatore di Prossimità, per arrivare a toccare quella fascia di utenti anziani che, tra difficoltà e bisogni spesso inespressi, vive il proprio percorso di invecchiamento al domicilio è stato positivamente avviato, anche se va riconosciuto che lo stesso richiede un notevole impegno e dedizione, da proseguire nel corso dell'anno 2019, per una sua reale conoscenza e diffusione e per portarlo ad una sua ottimale e complessiva operatività.

I risultati prospettati devono puntare alla creazione di una cultura rivolta all'intercettazione ed all'espressione dei bisogni e che, attraverso questo nuovo percorso progettuale, sia in grado di assicurare un'agevole e partecipata fruizione dei servizi da parte delle persone anziane del territorio.

Lendinara, febbraio 2019

A cura del Servizio Sociale



## 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@romepec.it](mailto:info.caa@romepec.it)

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

Sistema qualità certificato



Benchmarking  
Marchio Q&B



# 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	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 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)

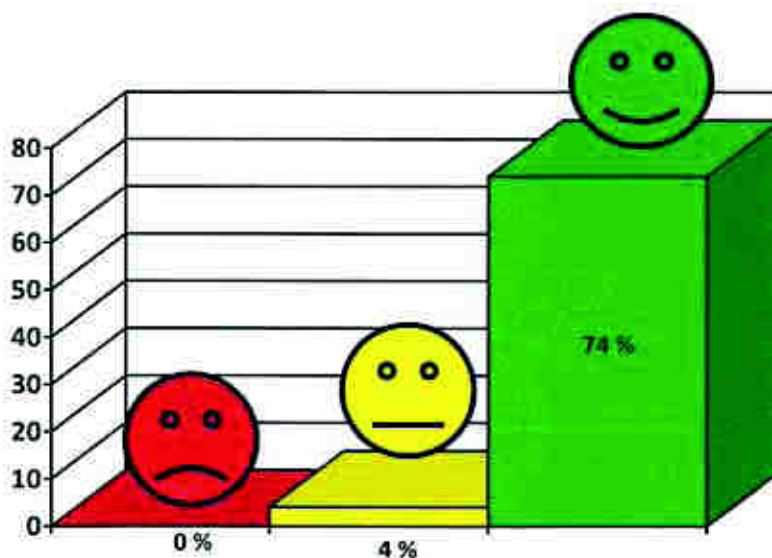
Rispetto ai suggerimenti si raccoglie quanto segue:

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

Sistema qualità certificato



Benchmark  
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 rilavati 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>
<i>DICEMBRE 2017</i>	0%	10%	58%	32%
<i>DICEMBRE 2018</i>	0%	4%	74%	22%

Lendinara, 12.02.2019

Il Servizio Psicologico

Il Direttore








## 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	1	2	Non so
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 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)

Sistema qualità certificato



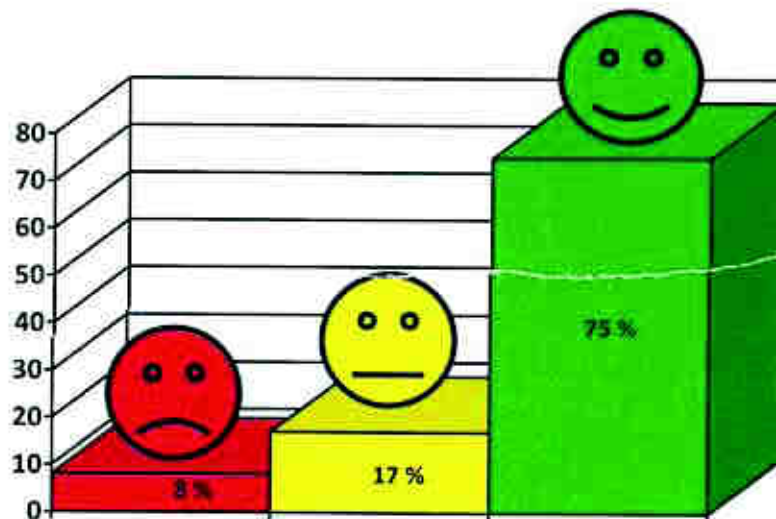
Benchmarking  
Marchio Q&B



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 sbrodosi

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%

Lendinara, 12.02.2019

Il Servizio Psicologico  
*Opelia Procion*  
Il Direttore