

## Rilevazione della Qualità percepita da Ospiti e Familiari Centro servizi per Anziani (Casa di Riposo)

Sedi di Piazza Zanella e di Via San Gaetano

La rilevazione della qualità percepita dagli Ospiti accolti presso il Nucleo di Assistenza Intermedia Socio Sanitaria (NAISS) e dai loro Familiari ha rivelato nel complesso un buon livello di soddisfazione ed allo stesso tempo ha fornito interessanti spunti per il miglioramento del servizio offerto.

La rilevazione è stata effettuata nell'anno 2017.

Le aree oggetto della rilevazione hanno riguardato:

- La chiarezza delle informazioni ricevute durante la degenza
- L'organizzazione del reparto
- Il Servizio clinico prestato dal Medico
- Il Servizio Infermieristico
- Il Servizio di Assistenza prestato dal personale Addetto all'Assistenza
- Il Servizio sociale (Assistente Sociale)
- Il Servizio riabilitativo (fisioterapia, logopedia, consulenza psicologica)
- Il Servizio di Animazione
- Il Servizio Amministrativo (uffici)
- La pulizia dei locali
- Il Servizio di lavanderia
- Il gradimento del vitto
- Complessivamente, quanto l'esperienza con la nostra struttura è risultata soddisfacente
- La propensione a consigliare la struttura ad altre persone qualora ne avessero bisogno

L'analisi dei risultati evidenzia che per alcune aree oltre il 90% degli utenti, che hanno risposto al questionario, hanno espresso un livello di gradimento positivo (molto o abbastanza), in particolare tale valutazione ha riguardato:

- ✓ L'organizzazione del reparto
- ✓ Il Servizio Infermieristico
- ✓ Il Servizio Amministrativo (uffici)

Per quasi tutte le altre aree la stessa valutazione positiva (molto o abbastanza) è stata espressa da oltre l'80% degli utenti che hanno risposto al questionario, in particolare tale valutazione ha riguardato:

- ✓ La chiarezza delle informazioni ricevute durante la degenza
- ✓ Il Servizio clinico prestato dal Medico
- ✓ Il Servizio di Assistenza prestato dal personale Addetto all'Assistenza
- ✓ Il Servizio sociale (Assistente Sociale)
- ✓ Il Servizio di Animazione
- ✓ La pulizia dei locali

**I.P.A.B. "SUOR DIODATA BERTOLO"**  
**Via San Gaetano n. 24**  
**36066 SANDRIGO (VI)**

- ✓ Il Servizio di lavanderia
- ✓ Il gradimento del vitto

Per il servizio riabilitativo (fisioterapia, logopedia, consulenza psicologica) il gradimento positivo si è attestato intorno al 65%, per tali aspetti sarà opportuna una ulteriore riflessione riguardo i margini di miglioramento. Sarà utile approfondire la differenza fra le aspettative dei familiari e le reali possibilità che l'organizzazione può mettere in campo e sarà inoltre interessante valutare l'eventuale differenza tra l'attività riabilitativa resa direttamente ed indirettamente agli Ospiti e la percezione o consapevolezza di tali azioni da parte dei familiari.

Per ultimare questa breve riflessione appare utile evidenziare che nella valutazione dell'esperienza complessiva circa il 90% dei questionari ha riportato un grado di soddisfazione positivo mentre il 10% circa ha riportato poco gradimento, nessun questionario tuttavia ha riportato una valutazione completamente negativa.

Di seguito i dati sono stati riportati sia in modo tabellare sia in rappresentazione grafica per facilitare una lettura analitica dei risultati.

gradimento	Informazioni	Organizzazione	Medico	Infermiere	Servizio Assist.	Sociale	Riabilitazione	Animazione	Uffici	Pulizia	Lavanderia	Vitto
molto	31,03%	37,04%	50,00%	65,52%	46,43%	40,00%	29,41%	38,46%	42,31%	35,48%	48,15%	38,46%
abbastanza	55,17%	55,56%	33,33%	27,59%	42,86%	40,00%	35,29%	46,15%	53,85%	48,39%	40,74%	50,00%
poco	13,79%	7,41%	13,33%	6,90%	10,71%	10,00%	23,53%	11,54%	3,85%	9,68%	11,11%	7,69%
per nulla	0,00%	0,00%	3,33%	0,00%	0,00%	10,00%	11,76%	3,85%	0,00%	6,45%	0,00%	3,85%

gradimento	Gradimento generale
molto	24,14%
abbastanza	65,52%
poco	10,34%
per nulla	0,00%



**I.P.A.B. "SUOR DIODATA BERTOLO"**  
**Via San Gaetano n. 24**  
**36066 SANDRIGO (VI)**

