

Rilevazione della Qualità percepita da Ospiti e Familiari Nucleo di Assistenza Socio Sanitaria

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 nel periodo 6/2/2013 – 31/08/2015.

Le aree oggetto della rilevazione hanno riguardato:

- La chiarezza delle informazioni ricevute prima dell'ingresso
- La chiarezza delle informazioni ricevute sul suo stato di salute e sulle cure ricevute durante la degenza
- 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 gradimento del vitto
- Complessivamente, quanto l'esperienza con la nostra struttura è risultata soddisfacente

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:

- ✓ La chiarezza delle informazioni ricevute prima dell'ingresso
- ✓ La chiarezza delle informazioni ricevute sul suo stato di salute e sulle cure ricevute durante la degenza
- ✓ Il Servizio Infermieristico
- ✓ Il Servizio di Assistenza prestato dal personale Addetto all'Assistenza
- ✓ La pulizia dei locali
- ✓ Il gradimento del vitto da parte del Suo familiare accolto in struttura

Per altre aree la stessa valutazione positiva (molto o abbastanza) è stata espressa da oltre il 75% degli utenti che hanno risposto al questionario, in particolare tale valutazione ha riguardato:

- ✓ Il Servizio clinico prestato dal Medico
- ✓ Il Servizio sociale (Assistente Sociale)
- ✓ Il Servizio riabilitativo (fisioterapia, logopedia, consulenza psicologica)
- ✓ Il gradimento del vitto

I.P.A.B. "SUOR DIODATA BERTOLO"

Via San Gaetano n. 24

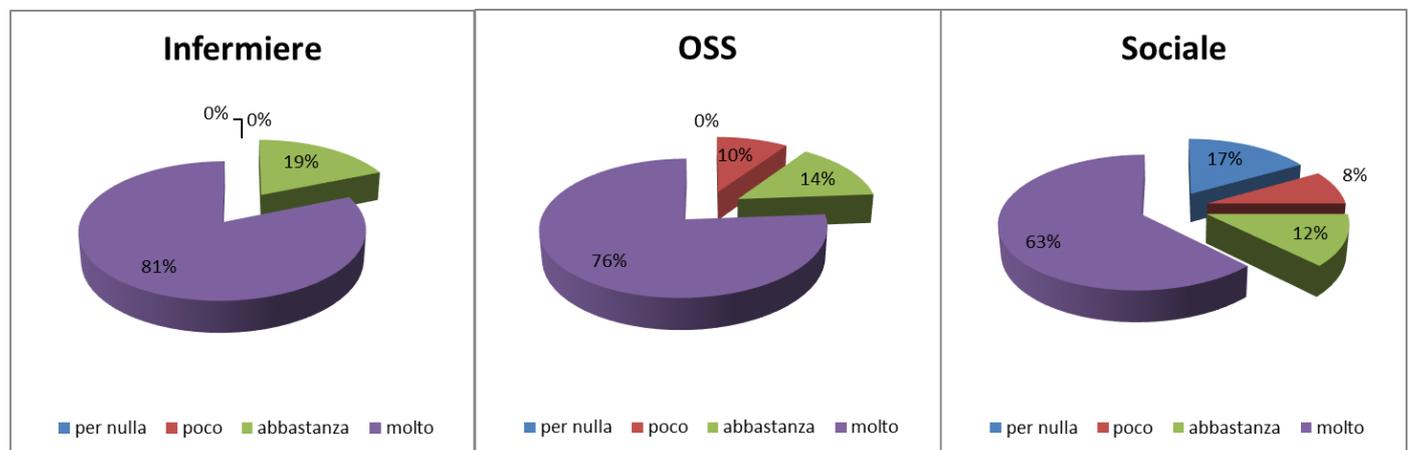
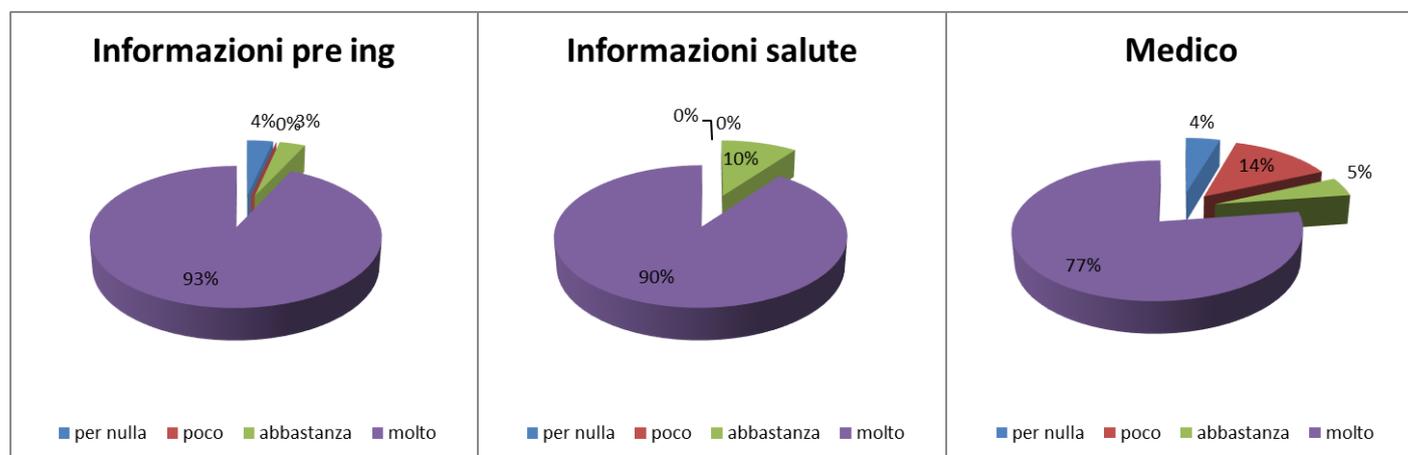
36066 SANDRIGO (VI)

Per alcune aree quali il servizio Educativo/Animativo e il servizio Amministrativo (uffici) il gradimento positivo si è attestato tra il 65% ed il 70%, per tali aspetti sarà opportuna una ulteriore riflessione riguardo i margini di miglioramento. In particolare riferimento all'aspetto Educativo/Animativo è utile segnalare che l'Ente ha voluto raccogliere l'opinione dei familiari perché ritiene tale ambito importante nella vita dell'anziano accolto temporaneamente in struttura, tuttavia gli standard regionali non prevedono la presenza della figura di Animatore/Educatore presso il NAISS, ma l'Ente garantisce comunque alcune attività ludico/animative nella convinzione che rappresentino un valore aggiunto significativo.

Per ultimare la riflessione appare utile evidenziare che nella valutazione dell'esperienza complessiva non sono emerse valutazioni negative e che la maggior parte dei questionari ha riportato il grado più alto di gradimento (molto) ed il restante 8% ha riportato comunque un grado positivo di gradimento.

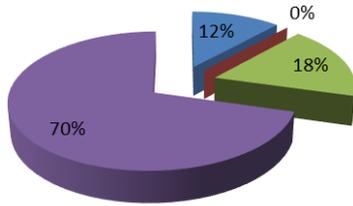
Di seguito i dati sono stati riportati sia in modo tabellare sia in rappresentazione grafica per facilitare una lettura analitica dei risultati.

gradimento	Informazioni precedenti l'ingresso	Informazioni inerenti la salute	Servizio Medico	Servizio Infermiere	Servizio OSS	Servizio Sociale	Servizio Riabilitazione	Servizio Animazione	Uffici	Servizio Pulizia	Vitto	Gradimento generale
molto	93,1%	90,0%	77,3%	81,3%	76,2%	62,5%	70,6%	58,6%	63,3%	80,0%	77,8%	92,0%
abbastanza	3,4%	10,0%	4,5%	18,8%	14,3%	12,5%	17,6%	6,9%	6,7%	15,0%	7,4%	8,0%
poco	0,0%	0,0%	13,6%	0,0%	9,5%	8,3%	0,0%	3,4%	3,3%	0,0%	7,4%	0,0%
per nulla	3,4%	0,0%	4,5%	0,0%	0,0%	16,7%	11,8%	31,0%	26,7%	5,0%	7,4%	0,0%



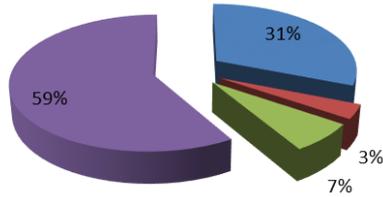
I.P.A.B. "SUOR DIODATA BERTOLO"
Via San Gaetano n. 24
36066 SANDRIGO (VI)

Riabilitazione



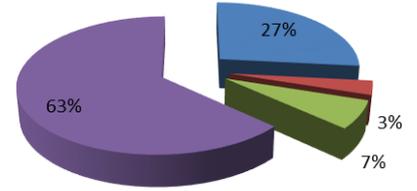
per nulla poco abbastanza molto

Animazione



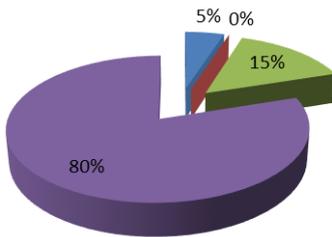
per nulla poco abbastanza molto

Uffici



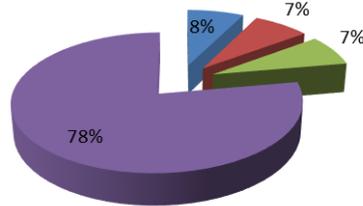
per nulla poco abbastanza molto

Pulizia



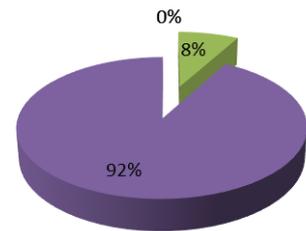
per nulla poco abbastanza molto

Vitto



per nulla poco abbastanza molto

Soddisfazione generale



per nulla poco abbastanza molto