



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

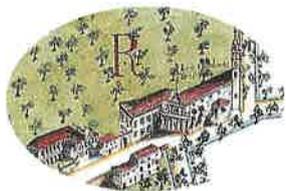


LETTURA QUESTIONARI DI GRADIMENTO FAMILIARI 2023

Durante i mesi di Agosto e Settembre 2023 si è somministrato ai familiari il questionario informativo finalizzato all'indagine dei vissuti relativi alla percezione dei servizi erogati della struttura. Il questionario è stato somministrato in via telematica tramite e-mail con modalità di risposta anonima. Sono stati inoltre messi a disposizione anche dei questionari in forma cartacea, con la collaborazione del comitato dei familiari, al fine di coinvolgere anche chi avesse difficoltà con l'utilizzo di mail/pc. Il campione di questionari riconsegnati è di n.67 su n. 167 questionari complessivi inviati, pari al 40%. Non è stato possibile inviare il questionario a tutto il campione di familiari in quanto sono stati esclusi gli ingressi molto recenti (tali da non poter aver maturato un giudizio in merito alla struttura) e i residenti senza un riferimento presente all'interno della struttura (es con Amministratori di sostegno, sindaco ecc.).

Di seguito si riportano i dati relativi al campione:

	Questionari ricevuti/ questionari inviati	Questionari inviati/ Residenti presenti al 31.07.2023	Questionari ricevuti/ Residenti presenti al 31.07.2023
DALIA	43% (9/21)	84%(21/25)	36%(9/25)
EDERA	45% (9/22)	92%(22/24)	37%(9/24)
IRIS	57% (8/14)	74%(14/19)	42%(8/19)
GARDENIA	24% (6/25)	89%(25/28)	21%(6/28)
ORCHIDEA	41% (7/17)	77%(17/22)	32%(7/22)
ROSA	48% (12/25)	93%(25/27)	44%(12/27)
VIOLA	36% (8/22)	81%(22/27)	30%(8/27)
MIMOSA	40% (6/15)	94%(15/16)	37%(6/16)
CASSETTA	17% (1/6)	100% (6/6)	17%(1/6)
TOTALE 2023	40% (67/167)	86% (167/194)	35%(67/194)
TOTALE 2022	34% (38/112)	NR	NR



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 questionario è stato riformulato al fine di effettuare un'indagine più approfondita rispetto ad alcuni aspetti di gradimento ed è pertanto impostato attraverso una suddivisione per aree tematiche (in linea con gli indicatori di riferimento del marchio Q&B). Si riportano di seguito le percentuali relative agli indici di risposta per ciascuno degli item indagati. Si considera arbitrariamente significativo un punteggio di insoddisfazione superiore al 10% (di seguito segnalato in rosso). In arancione indici di insoddisfazione con cut-off >5; in verde giudizi polarizzati in senso positivo quando superiori al 20%.

GIORNATA, ORARI, VISITE

	Molto poco	poco	abbastanza	molto	Non so	altro
Gli orari delle visite sono funzionali ed adeguati?	0%	3%	36%	61%	0%	0%
	adeguati	Troppo presto	Troppo tardi	Non so	altro	
Come considera gli orari del pranzo e della cena?	78%	6%	0%	14%	3%	
	adeguati	Inadeguati (alzata)	Inadeguati (messa a letto)	Non so	altro	
Come considera gli orari dell'alzata e della messa a letto?	58%	0%	18%	18%	6%	
	Molto scarso 1	2	3	4	5	Eccellente 6
Come valuta il servizio di chiamate/videochiamate?	0	1%	19%	27%	25%	25%



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



PERSONALE CHE OPERA IN STRUTTURA

	Per niente 1	2	3	4	5	Molto 6
Ritiene che il personale sia numericamente adeguato?	10%	25%	9%	19%	21%	15%
Ritiene che il personale sia professionalmente preparato?	10%	3%	13%	21%	33%	28%
	Molto poco	poco	abbastanza	Molto	Non so	altro
E' soddisfatto dell'inserimento e dell'accoglienza del suo caro?	0%	3%	45%	52%	0%	0%
	Molto scarsi 1	2	3	4	5	eccellenti 6
Come considera il rapporto umano e la disponibilità del personale?	3%	3%	12%	22%	31%	27%

SERVIZI

	insoddisfatto	Poco soddisfatto	soddisfatto	Molto soddisfatto	Non so
Cure mediche	7%	10%	63%	15%	5%
Cure infermieristiche	4%	7%	67%	16%	5%
Attività assistenziali	3%	9%	60%	21%	7%
Cure fisioterapiche	3%	12%	49%	15%	21%
Servizio sociale	3%	9%	52%	24%	12%
Servizio psicologico	3%	9%	39%	21%	28%
Servizio logopedico	0%	4%	45%	21%	30%
Animazione	0%	6%	49%	30%	15%
Responsabile di sogg.	1%	4%	39%	45%	10%
Supporto religioso	0%	1%	45%	24%	30%
Parrucchiera/barbiere	1%	9%	60%	27%	3%
Podologo	6%	9%	31%	19%	34%
Serv. amministrativo	0%	3%	64%	24%	9%
Lavanderia	15%	19%	43%	12%	10%
Ristorazione	1%	9%	58%	16%	15%
Pulizia e sanificazione	5%	6%	63%	24%	7%
Direzione e	0%	7%	46%	16%	30%



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



Presidenza					
Centralino/portineria	0%	3%	55%	39%	3%
Comitato dei familiari	0%	3%	49%	13%	36%

AMBIENTI COMUNI

	negativo	sufficiente	buono	ottimo	Non so	
Come valuta il comfort degli spazi comuni?	1%	13%	55%	25%	4%	
	Molto scarso 1	2	3	4	5	Eccellente 6
Come valuta la disponibilità di spazi e la privacy per incontrare il proprio caro in struttura?	1%	1%	13%	28%	30%	25%
	caotici 1	2	3	4	5	Sereni e piacevoli 6
Come valuta la tranquillità degli spazi comuni?	1%	7%	12%	28%	33%	18%

AMBIENTE PRIVATO

	negativo	Sufficiente	buono	ottimo	Non so
Come valuta il comfort dell'ambiente stanza?	0%	18%	51%	25%	6%
	Insufficiente, gradiremmo maggiore personalizzazione	Sufficiente, non abbiamo particolari esigenze	ottima		No so
Come valuta la personalizzazione dell'ambiente stanza?	4%	72%	13%	10%	

ALTRE TEMATICHE SULLA QUALITA' DI VITA

	Per niente	poco	abbastanza	molto	Non so
Ritiene rispettata la dignità e la privacy del suo caro in struttura?	0%	18%	51%	25%	6%



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



	inadeguato	sufficiente	Molto soddisfacente	altro	Non so
Ritiene adeguata la possibilità di fruire di occasioni, spazi e servizi adeguati al raccoglimento spirituale?	0%	39%	19%	4%	37%
Cosa pensa del ricorso alla contenzione meccanica in struttura?	19%	Non so			
	1%	Non sono d'accordo, ritengo il principio della libertà fondamentale per la qualità di vita della persona ed accetto le eventuali conseguenze originate dal non ricorso a misure di contenzione			
	54%	Accettabili una volta condivise con il personale sanitario qualora non vi siano alternative			
	25%	Necessarie, la salute del mio caro innanzitutto			
Come valuta la stimolazione al mantenimento delle autonomie del suo caro da parte del personale?	1%	Insufficiente, il personale tende a sostituirsi nelle attività di base e di igiene			
	58%	Accettabile una volta condivisa nella progettualità assistenziale			
	25%	E' necessario che il personale stimoli il mio caro a svolgere le attività in autonomia dove è possibile ed intervenga solo quando non è possibile agire diversamente			
	15%	altro			
Ritiene importante che la struttura prenda in carico un percorso di accompagnamento al fine vita e alla raccolta delle volontà?	13%	Non so			
	1%	Non credo di essere in grado di accettare un percorso di questo tipo			
	18%	Non ci ho mai pensato			
	21%	Lo ritengo importante e che sia governato con il supporto della struttura			
	24%	Lo ritengo importante, ma credo che sia un aspetto privato per il quale la struttura non dovrebbe intervenire			
	21%	Lo ritengo importante, ma all'interno dell'aspetto spirituale-religioso			
	1%	altro			



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



COMUNICAZIONE

	Molto scarsa 1	2	3	4	5	Chiara e soddisfacente 6
Come valuta la comunicazione istituzionale?	1%	3%	7%	24%	33%	31%
	Insufficienti 1	2	3	4	5	Molto efficaci 6
Ritiene che i canali di comunicazione istituzionale siano efficaci nel dare informazioni chiare, complete e aggiornate?	0%	1%	10%	24%	43%	21%
	Per niente 1	2	3	4	5	Molto 6
Si sente coinvolto nel PAI?	6%	15%	16%	25%	27%	10%
Ritiene di aver ricevuto dal personale medico, infermieristico e/o RDS le adeguate informazioni sullo stato di salute del suo caro?	7%	4%	16%	18%	30%	24%
Si sente coinvolto dal personale medico ed infermieristico rispetto alla presa in carico sanitaria del suo caro?	6%	13%	18%	22%	27%	13%
Quale canale preferisce per la comunicazione istituzionale?	3%	Sito internet				
	3%	facebook				
	55%	Gruppo whatsapp				
	3%	Riunioni istituzionali				
	31%	mail				
	4%	Non so				
Quale canale preferisce per la comunicazione personale?	22%	mail				
	28%	whatsapp				
	31%	telefono				
	0%	videoconferenza				
	18%	Incontro personale				



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



INDICE DI GRADIMENTO COMPLESSIVO SU SCALA DA 1 A 10	
	2023
CASSETTA	10
MIMOSA	8.7
GARDENIA	8.2
DALIA	8.3
ORCHIDEA	8.1
VIOLA	8.0
EDERA	7.5
ROSA	6.9
TOTALE	7.8 (7 nel 2022)

SI RIPORTANO DI SEGUITO PROPOSTE/SUGGERIMENTI RACCOLTI IN FORMA DI RISPOSTA APERTA:

SOGGIORNO VIOLA	<ul style="list-style-type: none">-Più personale di assistenza ai reparti (oss, infermieri)-Avere un colloquio programmato uno o due volte all'anno con il medico.-migliorare l'assiduità di comunicazione riguardo alla situazione medica dell'ospite-Sono soddisfatta in generale dell'inserimento della mamma in struttura-Ok-Ringraziamo di averci resi partecipi riguardo la nostra opinione sui servizi offerti dalla vostra struttura-Ritengo corretto che il mio familiare venga informato ,qualora ci siano dei cambiamenti di stanza o di residente,grazie.-potrebbe essere utile un report a cadenza mensile o bimestrale, sullo stato di salute generale dell'ospite-Terrò conto della vostra disponibilità, grazie-La camera la trovo molto accogliente-Qualche metro quadrato in più,farebbe la differenza-la stanza è accogliente e ben arredata.-Migliorabili i bagni-stanza piccola per accogliere due persone-La sala da pranzo: unirei più tavoli per maggiore socializzazione tra gli ospiti-Secondo me il bar dovrebbe trovarsi vicino,ma in uno spazio al di fuori della sala di ricevimento perché molto rumoroso.-gli spazi sia esterni che interni, sono ampi e ariosi, oltre che ben arredati e accoglienti-Ampliare se possibile gli spazi esterni riparati dal sole-A nostro suggerimento, c'è carenza di personale.-sarebbe utile ricevere periodici riscontri medici sulla situazione di salute dell'ospite -Sono molto soddisfatta dei servizi offerti
----------------------------	---



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



	<ul style="list-style-type: none">-È capitato più di una volta che gli indumenti non siano più ritornati,dopo il lavaggio...e quelli che ritornano sono in spesso in pessime condizioni cioè tutti ultra stropicciati.-potrebbe essere utile vedere di tanto in tanto il direttore negli ambienti condivisi, durante l'orario di visita e in occasione di feste o eventi, per stabilire una migliore relazione con i familiari-Riguardo alla lavanderia ci è stato più volte segnalato il ritardato ed incompleto ritorno della biancheria-A volte il nostro familiare, lamenta la poca disponibilità,alle chiamate in generale.-Alcuni operatori più gentili e disponibili di altri.-Un particolare plauso alla responsabile del soggiorno,Signora Monica,sempre disponibile e attenta-C'è stato un notevole ricambio negli ultimi 2 anni-per una qualità migliore del servizio è necessario aumentare il personale
SOGGIORNO MIMOSA	<ul style="list-style-type: none">-Considerando il soggiorno del ospite l'animazione buona ma insufficiente-Nel complesso bene x l'età.-Generale soddisfazione pur non conoscendo alcuni servizi tipo il comitato dei familiari-X persone sorde diventa caotico.-Spazi più che adeguati e molto ben tenuti-Poco spazio e senza possibilità di sedersi-Tutto molto ben strutturato-LA TV IN CAMERA NON E' VISIBILE DAL LETTO DELLA MAMMA-Sono Nicola Pavan e sono soddisfatto del servizio-Nulla da segnalare-Buon lavoro
SOGGIORNO DALIA	<ul style="list-style-type: none">-Per quanto riguarda il soggiorno Dalia dove è inserita mia mamma, il personale è sempre pronto a confrontarsi con me. Molto disponibile, umani e gentili nei confronti della mamma.-LA DISPONIBILITÀ DEL PERSONALE È IN RELAZIONE ALLE SINGOLE PERSONE, DIFFICILE ESPRIMERE UN GIUDIZIO COMPLESSIVO-Per quanto riguarda il comitato ho risposto poco soddisfatto perché molto spesso i centri di ascolto vengono sempre fatti al sabato, ma ci vorrebbero anche in altri giorni, per il testo non mi posso lamentare-Vedo che il mio familiare è molto sereno in tutto, cosa che non avveniva a casa. Perciò sono molto soddisfatta della struttura e dell'organizzazione.-Soddisfatto nel complesso dei servizi-Non è sempre facile esprimere un'opinione solo sulla base di un questionario: spesso dipende dal contesto, dalla condizione e situazione che vive il familiare. A mio avviso sarebbe opportuno stabilire qualche incontro con i responsabili della struttura, con il medico, la psicologa, il personale che lavora nel nucleo dove risiede l'ospite per un confronto e scambio di opinioni.-Nel complesso siamo soddisfatti-Per la mia esperienza, ci vorrebbero degli spazi oltre a quelli esistenti ma ambienti più appartati, delle volte hai bisogno di parlare con il tuo caro di argomenti un po' riservati e non sempre la privacy può essere garantita. Per gli ambienti esterni sono curati puliti il giardino è meraviglioso.-La possibilità di poter portare il proprio caro in un luogo es. Il giardino o la sala bar, è un valore aggiunto.-Spazi ampi e luminosi-Non sempre gli spazi comuni sono adatti a tutti gli ospiti, poichè sussistono varie patologie e tipologie che richiedono un trattamento diverso.-Soddisfatto



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

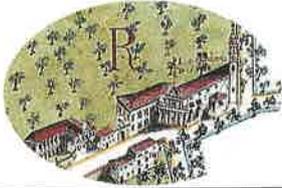
Sistema qualità certificato



Benchmarker
Marchio Q&B



	<ul style="list-style-type: none">-Le stanze da letto sono in buono stato pulite e carine.-Credo che la stanza sia adeguata alle esigenze del mio caro , che in questo caso è solo per andare a dormire.-Armadi troppo piccoli, poco spazio.-Penso che a volte in una stanza, a parte il comfort , manchi la compagnia di una - persona con cui scambiare qualche parola, soprattutto per chi si sente solo.-Soddisfatto-Penso che, per quanto riguarda il personale, manchi la presenza di una figura che a volte sostituisce il familiare, non sempre presente, per non far sentire l'anziano solo. E chi meglio di una psicologa può fare questo! Il problema è maggiore per chi non vede, non sente e così si chiude in se stesso e non parla più perdendo così ogni stimolo-Grazie per quello che fate. La mia mamma è rinata da quando è stata inserita in struttura.-Grazie a voi-Grazie-Penso di aver espresso le mie motivazioni in merito al questionario.-Il nostro caro tra alti e bassi si è integrato e lo troviamo migliorato. Vi ringraziamo per la pazienza e il continuo stimolo
SOGGIORNO GARDENIA	<ul style="list-style-type: none">-Ritengo che le attività di alzata e messa a letto andrebbero diversificate a seconda dell' utenza, le attività ricreative andrebbero intensificate, per evitare tempi morti e di isolamento sociale. Ma capisco che questo non è di facile attuazione ci vorrebbe più personale . Sarebbe molto bello poter consumare un pasto insieme al proprio caro su prenotazione come in tempi pre covid.-Il personale neo assunto ha meno esperienza e quindi risulta meno preparato.-In generale sono soddisfatto-In riferimento alla lavanderia capi maleodoranti e stropicciati alcuni non più restituiti-Ottimo-Segnaliamo esperienza negativa con la lavanderia perchè, pur avendo portato un gran numero di pigiami (più del numero richiesto), spesso si deve ricorrere ad altro (camicione). Ci sono pigiami che, pur essendo stati consegnati dall'inizio, non sono mai stati visti addosso al nostro familiare.-Manca in reparto una mensa adeguata troppo piccola rispetto l' utenza che utilizza carrozze molto grandi , muri ben dipinti ma, senza finestre... si può fare di megliolo spazio da utilizzare c'è.....-spazi Piccoli-Sarebbe l' ideale avere camere più ampie-spazio-stanza Anonimo poco personalizzato-Una volta al mese ricevere notizie andamento salute psicofisica e aggiornamento su come sta il proprio caro da psicologo RDS o medico-Da quando abbiamo effettuato il cambiamento di medico, scegliendo la dott.ssa Moncon, l'attenzione e la comunicazione sono molto più efficienti che in passato. Il nostro familiare ha usufruito solo di cure assistenziali e infermieristiche; da quanto ci risulta, non ha mai effettuato una consulenza fisioterapica e logopedica, come invece ci era stato inizialmente promesso. Ci rendiamo conto che ora è troppo tardi per ricorrere a queste terapie.-Grazie-Nessun commento negativo, ma vi faccio i miei complimenti x il lavoro che svolgono tutti con tanta pazienza e attenzione x i nostri cari-Molto bene grazie



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



SOGGIORNO ROSA

- Notevole variazione del personale dal COVID in poi. Capisco le difficoltà, questo però influisce molto sull'ospite.
- L'anziano viene ascoltato, ma poi non viene messa in pratica la risoluzione del problema
- Spesso, per parlare con l'ufficio rette bisogna chiamare più volte, perché i responsabili non sono mai disponibili. Le chiamate interne da parte vostra, non sono identificabili in caso di pronta risposta da parte nostra.
- Riguardo la disponibilità del personale, alcuni sono molto premurosi e solleciti, altri lo sono meno..., questo giudizio in base alla testimonianza del mio caro ospite della struttura
- posticipare l'orario della cena estiva di 30 minuti
- ALCUNE PERSONE DEL REPARTO NON SONO CORTESI
- SONO STATA INDECISA NELLA RISPOSTA 11 PERCHÉ MIA MAMMA SI SPOSTA IN AUTONOMIA MA CEDO CHE IL PERSONALE POTREBBE A VOLTE ESSERE PIÙ ATTENTO! CREDO ANCHE CHE NON SI DOVREBBE USCIRE A FUMARE DURANTE IL LAVORO!
- Non si può sbagliare medicine all'ospite. O voler dare una medicina che non centra niente con tutt'altra patologia.
- Relativamente alle cure fisioterapiche, il giudizio negativo che ho dato è dovuto al numero esiguo di personale a disposizione con tanti anziani da seguire, di conseguenza non riescono a far fare molte attività diversificate
- rds- MAI CONOSCIUTA
- Tempi lunghi per etichettare nuovi capi e perdita nel tempo di alcuni capi. Più che altro sempre per l'attaccamento psicologico dell'ospite.
- La cucina deve cambiare. Non voglio più sentire io e i miei famigliari la risposta: se gli altri mangiano può mangiare anche il suo ospite. Perché non siamo tutti uguali - fisicamente e salutarmente
- Decisamente insufficiente
- Sono soddisfatta
- Spazi esterni da migliorare. ATTENZIONE alla pulizia
- Ottimi gli spazi
- La sala del bar è molto bella, spaziosa e luminosa, però ha una pessima acustica dovuta alle molte riflessioni delle superfici che sono poco fonoassorbenti, quando ci sono tante persone il rumore è fastidioso, specie con anziani che ci sentono poco, si alza la voce, per cui il volume aumenta ulteriormente
- Puzza di fogna dal bagno della stanza
- ARIA CONDIZIONATA TENUTA TROPPO ALTA
- Buono
- Buono tranne il bagno
- stanza pulita ma spazi ristretti, difficoltà di movimento e finestra senza nessuna visuale
- Opinione ovvia: I servizi e le attenzioni del personale (compresa competenza e professionalità) erano più elevati prima della pandemia.
- Seguire di più l'ospite. Non rispondergli con arroganza o sbuffando. Lasciare a casa i problemi privati e regalare un sorriso in più agli ospiti. Nell'assistenza non lasciarli ore prima di assisterli
- Grazie
- Grazie del coinvolgimento
- Spero veramente che migliori. Perché dopo il covid, c'è stato un netto peggioramento e non viene più rispettato il contratto firmato al ricovero dell'ospite. Tutte quelle promesse la maggioranza non sono mai state rispettate. Spero in un miglioramento veloce per la salute dell'ospite. Grazie
- Credo sia importante verificare l'indice di gradimento per migliorare. Grazie
- Grazie



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



SOGGIORNO EDERA	<ul style="list-style-type: none">-Per quello che non posso conoscere a fondo mi ritengo soddisfatto (orari pranzo-cena e alzata-messa a riposo) pur non conoscendo il parere della sorella (e non avendone specifiche opinioni).- MANCATA PARTECIPAZIONE ALLE ATTIVITA' RICREATIVE-ATTIVITA' RICREATIVE NON C'è MAI-Non partecipo al Comitato dei Familiari, ma non ho nulla in contrario da evidenziare. ---Mi preme far rilevare, come sicuramente noto, che in struttura ho 2 sorelle sotto la tutela dell'Amministratore di Sostegno.-Servizio lavanderia: a volte le cose indossate non sono della persona, le calze sono spaiate e alcuni indumenti sono andati persi.-Per me va bene così.-Buono-non so rispondere, in quanto non ho mai avuto accesso alla sua camera-COMPAGNO DI STANZA MOLTO RUMOROSO-COMPAGNA DI STANZA CHE DISTURBA-grazie-Penso di avere dato risposte valide e a contribuire al benessere della struttura..-Comunque.. Ottima gestione... Dist. Saluti... Ps.. Ottimo test di rilevanza..-Grazie di esistere...-grazie-Buon lavoro-Seguite di più gli ospiti
SOGGIORNO IRIS	<ul style="list-style-type: none">-Carenza di personale medico-Il questionario, almeno per questa sezione, sarebbe da proporre anche ai residenti: quelli che sono in grado di rispondere potrebbero dare anonimamente la loro opinione, la quale sarebbe sicuramente più significativa.-Cambio di medico troppo frequenti-Sarebbe più opportuno chiedere al mio congiunto, di diversi aspetti non sono in grado di esprimere una valutazione-il mio familiare è allettato perciò non posso dare certe risposte-Per quello che mi riguarda, avendo la mamma in struttura ed io operatore socio sanitario in casa albergo sono abbastanza soddisfatta per la assistenza. Gli operatori e la responsabile di reparto sono sempre disponibili e gentili. Per tutte le altre figure professionali in casa albergo, sono altrettanto disponibili e gentili e il mio rapporto con loro è soddisfacente. Grazie a tutti voi.-Il mio familiare è allettato perciò non so cosa rispondere-Gli spazi sono adeguati, sia dentro che fuori. Naturalmente se ci fosse qualche problema ho visto che si pone rimedio per l'esigenza del familiare secondo me la stanza del mio familiare è ben disposta e ben messa-Il confort dell'ambiente stanza è adeguata-Lo spazio in camera è un po' esiguo-Grazie a voi, buona continuazione-Grazie a voi-I questionari aiutano, ma parlare di persona è meglio per capire la soddisfazione della famiglia e dell' ospite. Buona giornata
CASSETTA	<ul style="list-style-type: none">-Complimenti per quello che fate ogni giorno per gli anziani



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



CONCLUSIONI

Il campione raccolto è significativamente maggiore rispetto a quello raccolto nel 2022, indice di una partecipazione in netto miglioramento e di una buona funzionalità della modalità informatizzata.

Gli orari delle visite incontrano un ottimo apprezzamento, il giudizio su orari di pranzo e cena è di adeguatezza, fatto salvo per un 6% del campione che esprime desiderio di effettuare i pasti più tardi. Rispetto agli orari di alzata e messa a letto il 18% vorrebbe ritardare la messa a letto. Nessuna problematica per il gradimento di chiamate e videochiamate. Sugli standard di servizio il campione si esprime con giudizio di inadeguatezza- personale numericamente scarso. Migliorabile la percezione di preparazione/competenza professionale del personale. Apprezzato l'aspetto umano delle cure e il percorso di inserimento e di accoglienza. Tra tutti i servizi indagati si evidenzia criticità significativa solo in relazione al servizio Lavanderia che raccoglie un giudizio di insoddisfazione pari al 15%. Migliorabile la percezione della qualità delle cure mediche. Gli ambienti comuni sono percepiti come confortevoli, rispettosi della privacy e tendenzialmente tranquilli. L'ambiente-stanza è giudicato confortevole e in merito alla possibilità di personalizzazione la maggioranza del campione non esprime necessità particolari. In merito alla contenzione e alla stimolazione delle autonomie dei residenti i familiari ritengono che siano aspetti necessari, se condivisi. In relazione al fine vita, la maggioranza del campione si esprime ritenendo l'accompagnamento e la raccolta delle volontà un aspetto privato, per il quale la struttura non dovrebbe intervenire. L'aspetto comunicativo è nel complesso positivo sia in termini di chiarezza che in termini di funzionalità. Risulta migliorabile invece il coinvolgimento specifico nel PAI individuale e nella presa in carico sanitaria. In merito a questo ultimo aspetto si segnala che la Casa ha adottato la prassi di coinvolgere i familiari nelle UOI da Aprile 2023, con la finalità di condivisione e apertura alle famiglie. Il canale preferito per la comunicazione istituzionale è whatsapp, mentre per quella personale il campione preferisce quello telefonico.

Gli indici di gradimento suddivisi per soggiorni si distribuiscono in un range che va da un punteggio di 10/10 a 6.9/10, comunque sempre sopra la sufficienza. Il gradimento complessivo è pari a 7.8/10, che si mantiene entro un ambito di pieno apprezzamento, con un miglioramento rispetto alla precedente somministrazione relativa al 2022 (7/10).

Si allega: -modello questionario in uso

Lendinara, Novembre 2023

Il Servizio Psicologico

Visto
Il Direttore