



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



LETTURE

QUESTIONARI DI

GRADIMENTO :

- **SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE**
- **SERVIZIO DI RISTORAZIONE DOMICILIARE**

- **FORMAZIONE**
- **CAPA RESIDENTI**
- **CAPA FAMILIARI**
- **CLIMA AZIENDALE**

- **HOSPICE FAMILIARI**

- II SEMESTRE 2019 -



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



LETTURA QUESTIONARI DI GRADIMENTO DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE (SAD)

SECONDO SEMESTRE 2019

Durante il mese di Dicembre 2019 si è somministrato ad un numero di 15 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	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.2)	87%(n.13)	0% (n.0)
Servizio igienico-assistenziale	0% (n.0)	13% (n.2)	87% (n.13)	0% (n.0)
Servizio domestico	0% (n.0)	13% (n.2)	47% (n.7)	40% (n.6)
Commissioni esterne	0% (n.0)	0% (n.0)	27% (n.4)	73% (n.11)

	Disponibilità del personale	Capacità professionale	Miglioramento della qualità di vita	Maggior supporto alla famiglia
Che cosa ha apprezzato dei servizi offerti dal SAD?	n.14	n.15	n.13	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 □ PEC: info.caa@ronepec.it
 Web: www.casalendinara.it

Sistema qualità certificato



Benchmark
 Marchio Q&B

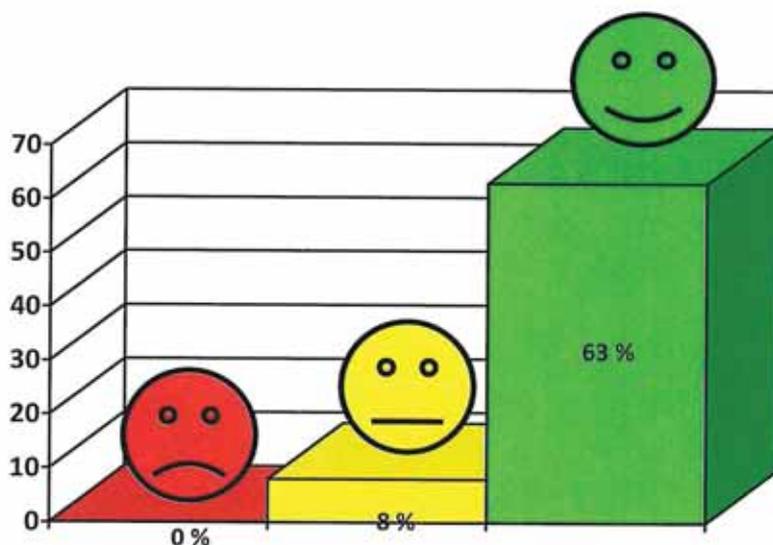


	SI	NO
È invitato a partecipare alle feste e alle gite organizzate dal servizio animazione della Casa Albergo?	100% (n.15)	0% (n.0)

	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)	0% (n.0)	67% (n.10)	33% (n.5)

Rispetto ai suggerimenti non si raccolgono reclami e/o proposte per il miglioramento del servizio.

Complessivamente le risposte di gradimento sono così distribuite (risposte “non so” pari al 29%):



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 2018, che confermano la distribuzione delle risposte tra i giudizi buono-ottimo, indice del un mantenimento di una buona qualità del servizio.

	INSUFFICIENTE	BUONO	OTTIMO	NON SO
DICEMBRE 2019	0%	8%	63%	29%
DICEMBRE 2018	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 □ PEC: info.caa@ronepec.it
 Web: www.casalendinara.it



LETTURA QUESTIONARI DI GRADIMENTO DEL SERVIZIO DI RISTORAZIONE DOMICILIARE

SECONDO SEMESTRE 2019

Durante il mese di Dicembre 2019 si è somministrato ad un numero di 23 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 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?	17 % (n.4)	30% (n.7)	52% (n.12)	0% (n.0)
2. Il menù richiesto corrisponde alle pietanze consegnate?	0 % (n.0)	26% (n.6)	70% (n.16)	4% (n.1)
3. E' soddisfatto del grado di pulizia e igiene dei vassoi termici?	0 % (n.0)	17 % (n.4)	78 % (n.18)	4% (n.1)
4. Il sapore e la cottura dei piatti presentati è di suo gradimento?	4% (n.1)	35 % (n.8)	61% (n.14)	0% (n.0)
5. La temperatura degli alimenti è adeguata alle sue esigenze?	9 % (n.2)	26 % (n.6)	61% (n.14)	4% (1)
6. E' soddisfatto del personale addetto alla consegna?	0 % (n.0)	4% (n.1)	87% (n.20)	0% (n.0)
7. L'orario di consegna del pasto è adeguato alle sue esigenze?	4% (n.1)	9 % (n.2)	87 % (n.20)	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 □ PEC: info.caa@ronepec.it
 Web: www.casalendinara.it

Sistema qualità certificato

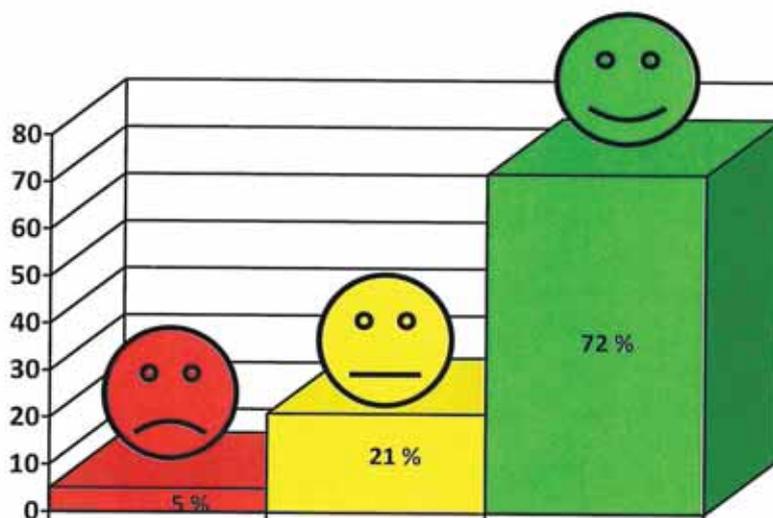


Benchmarker
 Marchio Q&B



<p>8. Ha suggerimenti da dare per migliorare il servizio?</p>	<ul style="list-style-type: none"> - fare menù diabetico -alcuni piatti non mi piacciono -a volte manca pane o frutta - a volte manca pane o frutta - le zuppe sono troppo salate - il pranzo arriva freddo - qualche volta le porzioni dei secondi sono scarse -in un paio di occasioni non c'era il pane , il primo o il vino
---	---

Complessivamente le risposte di gradimento sono così distribuite (risposte “non so” pari al 2%):



Il confronto sotto esposto e relativo al 2018, mostra un dato che si mantiene apprezzabile e nel complesso sovrapponibile, con una leggera riduzione dell'indice di insoddisfazione. Si conferma pertanto una percezione della qualità del servizio del tutto soddisfacente.

	INSUFFICIENTE	BUONO	OTTIMO	NON SO
DICEMBRE 2019	5%	21%	72%	2%
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 □ PEC: info.caa@ronepec.it
Web: www.casalendinara.it



LETTURA QUESTIONARI DI GRADIMENTO DEI SERVIZI SOMMINISTRATO AI RESIDENTI

SECONDO SEMESTRE 2019

Durante il mese di Dicembre 2019 si è somministrato ai residenti della Casa, il questionario di gradimento dei servizi. Il campione raccolto è di N. 75 residenti; di seguito si riporta la suddivisione del campione per il soggiorno di appartenenza.

Si premette che l'attività di indagine attraverso la somministrazione dei questionari è stata affidata a volontari/figure esterne (Servizio Civile Nazionale, tirocinanti), a garanzia della terzietà.

Sogg. Rosa	Sogg. Orchidea	Sogg. Dalia	Sogg. Edera	Sogg. Gardenia	Sogg. Viola	Sogg. Iris	Sogg. Mimosa-Tulipano	TOT
N.14	N.16	N.5	N.3	N.5	N.20	N.5	N.7	N.75

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.6)	53 % (n.40)	39% (n.29)	0% (n.0)
2.Come valuta le relazioni con gli altri residenti?	9% (n.7)	44% (n.33)	41% (n.31)	5% (n.4)
3.Come valuta le relazioni con gli operatori?	0% (n.0)	47% (n.35)	52% (n.39)	1% (n.1)
4.Come valuta gli spazi comuni?	0% (n.0)	32% (n.24)	36% (n.27)	32% (n.24)
5.Quanto le piace la sua stanza?	1% (n.1)	37% (n.28)	61% (n.46)	0% (n.0)
6. parrucchiera/barbiere	0% (n.0)	20% (n.15)	76% (n.57)	4% (n.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 □ PEC: info.caa@ronepec.it
 Web: www.casalendinara.it

Sistema qualità certificato



Benchmarker
 Marchio Q&B



7. trasporto a visite esterne	3% (n.2)	9% (n.7)	63% (n.47)	25% (n.19)
8. orari (alzata, pasti, messa a letto ecc.)	0% (n.0)	39% (n.29)	60% (n.45)	1% (n.1)
9. il suo medico curante	3% (n.2)	37% (n.28)	33% (n.25)	27% (n.20)
10. podologo	5% (n.4)	11% (n.8)	41% (n.31)	43% (n.32)
11. infermieri	1% (n.1)	36% (n.27)	63% (n.47)	0% (n.0)
12.fisioterapia	0% (n.0)	9% (n.7)	60% (n.45)	31% (n.23)
13.logopedia	0% (n.0)	15% (n.11)	36% (n.27)	49% (n.37)
14.psicologo	0% (n.0)	5% (n.4)	16% (n.12)	79 (n.59)
15.animazione/educatrici	0% (n.0)	5% (n.4)	75% (n.56)	20% (n.15)
16. ufficio sociale	0% (n.0)	4% (n.3)	9% (n.7)	87% (n.65)
17. portierato	0% (n.0)	4% (n.3)	13% (n.10)	83% (n.62)
18. volontari	0% (n.0)	5% (n.4)	87% (n.65)	8% (n.6)
19. supporto spirituale	0% (n.0)	13% (n.10)	75% (n.56)	12% (n.9)
20.bar	0% (n.0)	17% (n.13)	40% (n.30)	43% (n.32)
21.cucina	9% (n.7)	59% (n.44)	31% (n.23)	1% (n.1)
22.lavanderia	28% (n.21)	20% (n.15)	37% (n.28)	15% (n.11)
TOTALE	3% (n.51)	24% (n.392)	47% (n.783)	26% (n.424)

	SI	NO	Non so
23. consiglierebbe Casa Albergò ad un suo caro?	76% (n.57)	11% (n.8)	13% (n.10)



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



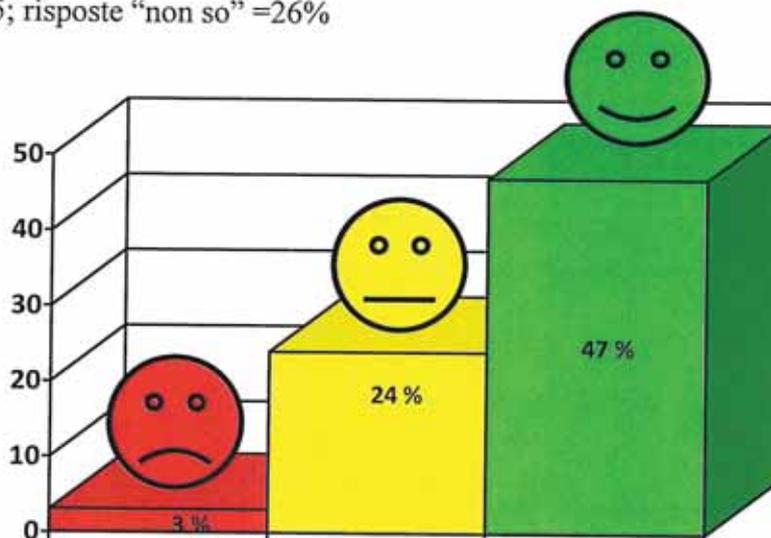
Benchmark
Marchio Q&B



TUTTI I SOGGIORNI

Complessivamente, considerando i dati di tutti i soggiorni, le risposte di gradimento sono così distribuite (risposte “non so” pari al 26% non inserite nel grafico):

Campione N = 75; risposte “non so” = 26%

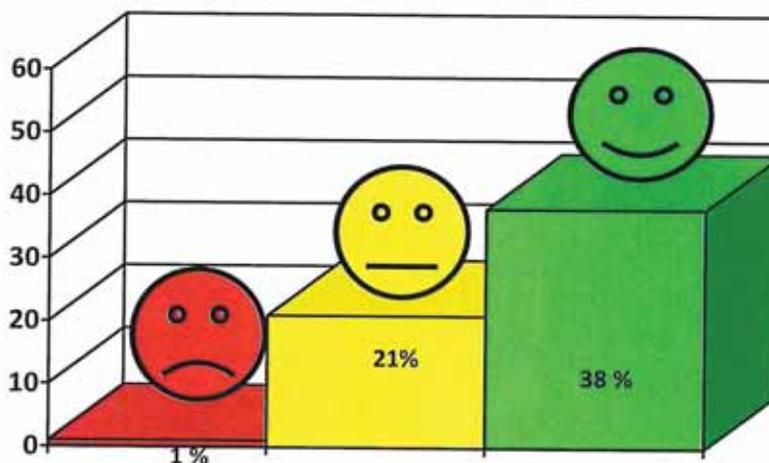


Media generale soddisfazione = **8.1**

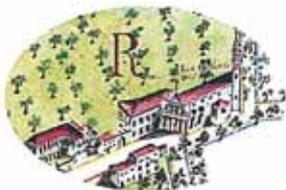
SOGGIORNO EDERA

Campione N = 3; Risposte “non so” = 29%

NB: campione con numerosità troppo piccola per essere attendibile



Media soddisfazione = 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 □ PEC: info.caa@ronepec.it

Web: www.casalendinara.it

Sistema qualità certificato



Benchmarker
Marchio Q&B



SOGGIORNO VIOLA

Campione N =20 risposte “non so” = 24%

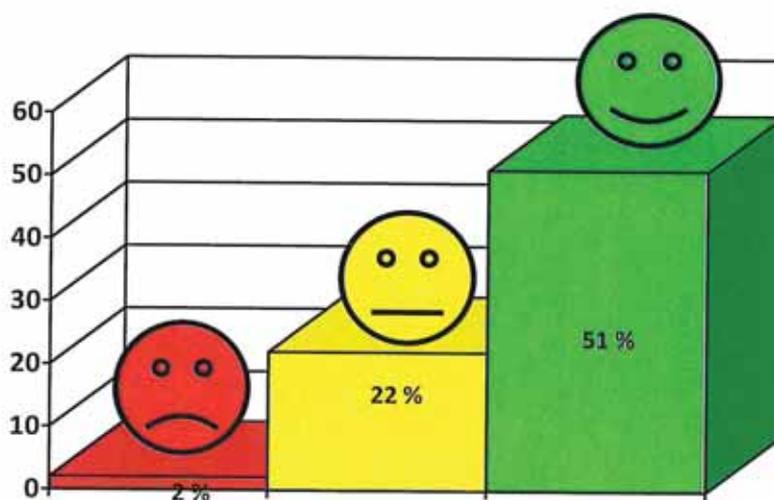


Media soddisfazione = 7.9

SOGGIORNO GARDENIA

Campione N. = 5; risposte “non so” = 25%

NB: campione con numerosità troppo piccola per essere attendibile



Media soddisfazione= 9.2



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

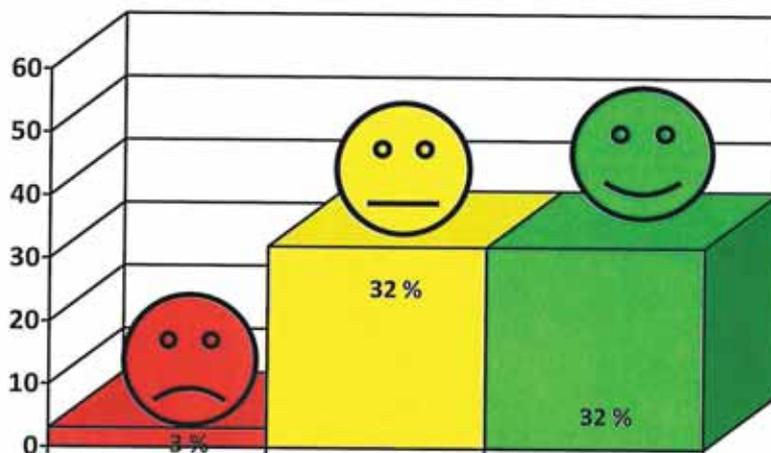


Benchmarker
Marchio Q&B



SOGGIORNO DALIA

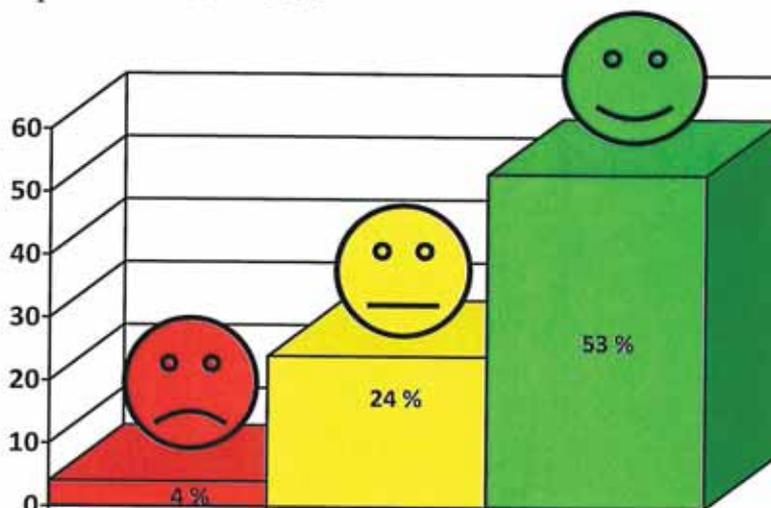
Campione N. = 8; risposte “non so” = 33%



Media soddisfazione = 8

SOGGIORNO ORCHIDEA

Campione N. = 16; risposte “non so” = 19%



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 □ PEC: info.caa@ronepec.it
Web: www.casalendinara.it

Sistema qualità certificato

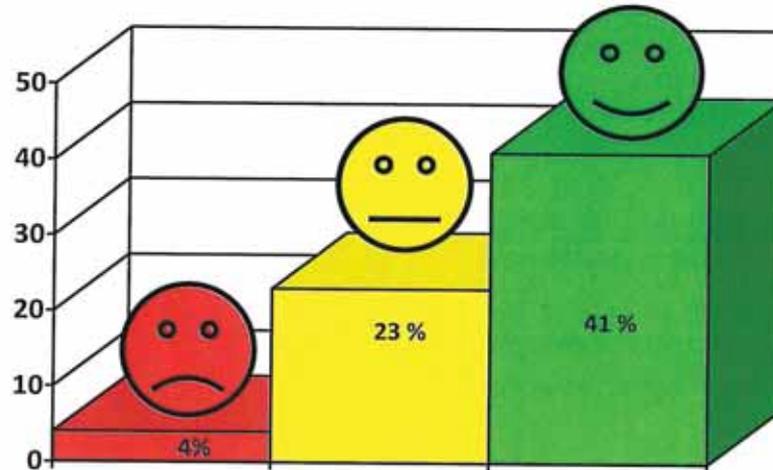


Benchmarker
Marchio Q&B



SOGGIORNO ROSA

Campione N. = 14 ; risposte "non so" = 32%



Media soddisfazione = 7.7

SOGGIORNO MIMOSA-TULIPANO

Campione N. = 7; risposte "non so" = 30%



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 □ PEC: info.caa@ronepec.it
Web: www.casalendinara.it

Sistema qualità certificato



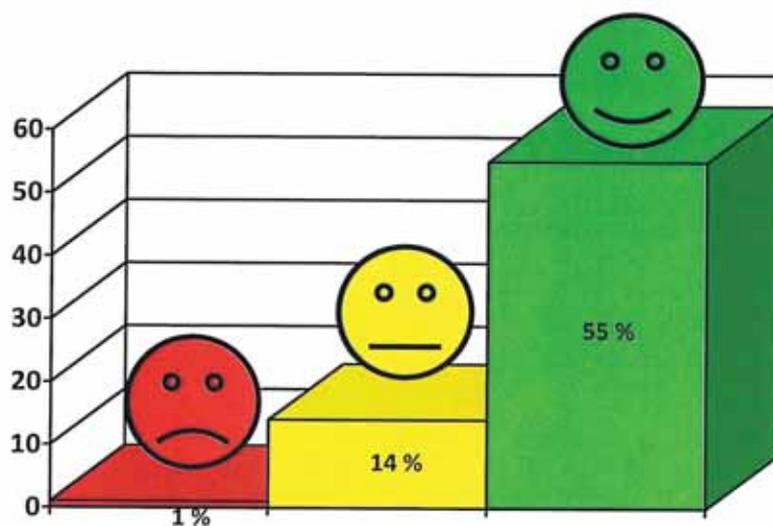
Benchmarker
Marchio Q&B



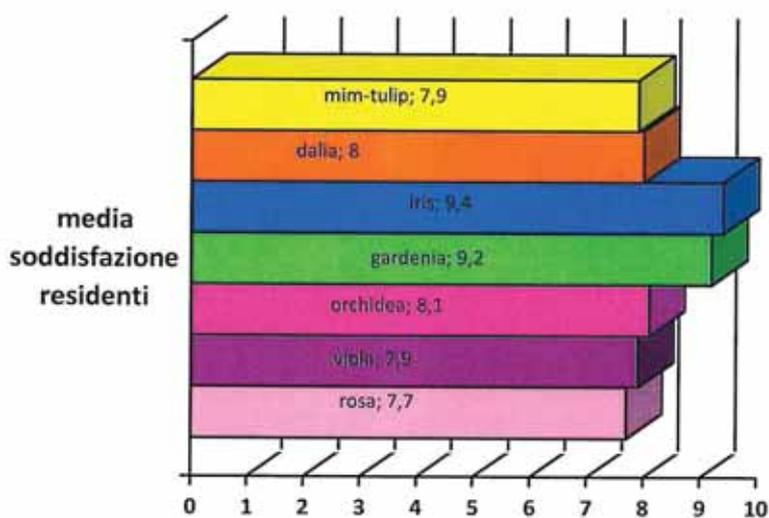
SOGGIORNO IRIS

Campione N. = 5 ; risposte “non so” = 30%

NB: campione con numerosità troppo piccola per essere attendibile



Media soddisfazione = 9,4





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



CONCLUSIONI:

Qualitativamente, dal colloquio con i residenti si raccoglie un ottimo gradimento per quanto riguarda tutti i servizi della casa, fatta eccezione per il servizio di lavanderia che raccoglie un indice di insoddisfazione importante (28%). Si definisce una media di gradimento generale di 8,1/10 con un range che va da 7 a 9.4 senza rilevare insufficienza.

In merito all'insoddisfazione espressa relativa al servizio di lavanderia, si specificano le cause:

SMARRIMENTO CAPI	N.15
RITARDO	N.7
DANNO	N.4
Altro: "la lavanderia è migliorata"	n.1

Suggerimenti/segnalazioni:

- servizio accompagnamento: *"i volontari che mi hanno accompagnato alla visita mi hanno rotto una collana e sbagliato strada"*
"è venuto mio figlio per riportarmi indietro"
- podologo: *"mi ha fatto male"* (N.4)
"scarsa frequenza"
- cucina: *"il cibo non è gustoso"*
"menù ripetitivo"
- orari: *"alla sera mangerei prima"* (N.3)
"vorrei andare a letto più tardi" (N.2)
- medico: *"medico assente"* (N.4)
- altro: *"con alcuni oss non mi trovo bene"*
"vorrei tornare a casa" (N.2)



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



LETTURA QUESTIONARI DI GRADIMENTO DEI SERVIZI FAMILIARI SECONDO SEMESTRE 2019

Durante il mese di Dicembre 2019 si è somministrato ai familiari il questionario di gradimento dei servizi. Il campione di questionari riconsegnati è pari a N.95.

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 di gradimento propri 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	2% (n.2)	28 % (n.27)	49 % (n.47)	20% (n.19)
LAVANDERIA	23% (n.22)	39% (n.37)	23% (n.22)	15% (n.14)
CUCINA	3% (n.3)	32 % (n.30)	38 % (n.36)	27% (n.26)
PARRUCCHIERA	5% (n.5)	31 % (n.29)	31% (n.29)	34% (n.32)
BARBIERE	2% (n.2)	18 % (n.17)	8% (n.8)	72% (n.68)
MEDICO DI BASE	5% (n.5)	34% (n.32)	44 % (n.42)	17% (n.16)
FISIOTERAPIA	4% (n.4)	17% (n.16)	33% (n.31)	46% (n.44)
ANIMAZIONE	2% (n.2)	27 % (n.26)	36% (n.34)	35% (n.33)
PSICOLOGO	4 % (n.4)	26 % (n.25)	22 % (n.21)	47% (n.45)
LOGOPEDISTA	1% (n.1)	16% (n.15)	25 % (n.24)	58% (n.55)
UFFICIO SOCIALE	3% (n.3)	32% (n.30)	46 % (n.44)	19% (n.18)
UFF. AMMINISTRATIVI	4% (n.4)	27% (n.26)	49 % (n.47)	19% (n.18)
PODOLOGO	5% (n.5)	22% (n.21)	17 % (n.16)	56% (n.53)
PORTIERATO	2 % (n.2)	40% (n.38)	39% (n.37)	19% (n.18)
SERVIZIO ACCOMPAGNAMENTO VISITE	2 % (n.2)	20% (n.19)	36 % (n.34)	42% (n.40)



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

TOTALE RISPOSTE	5% (N.66)	27% (N.388)	33%(N. 472)	35%(499)
-----------------	-----------	-------------	-------------	----------

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

SERVIZIO LAVANDERIA	
Danno/poca cura	n.13
Ritardo	n.15
Smarrimento	n.17
Altro: <i>-tempi di etichettatura migliorabili</i> <i>-considerati i disservizi ho deciso di lavarli a casa</i> <i>-il vestiario non arriva e le oss sono costrette a mettere vestiti di altri</i> <i>- a volte i capi vengono messi a lavare anche se ancora puliti</i> <i>- lavanderia scarsa</i> <i>- più attenzione allo smarrimento dei capi</i>	n.6

CUCINA	
Orari non idonei	n. 0
Poche alternative	n.0
Scarsa quantità	n.4
Temperatura	n.0
Scarsa qualità	n.6
Scarso servizio di somministrazione	n.0
Altro: <i>- cibi proposti la sera non digeribili (es. frittata e salsiccia con polenta)</i> <i>-il pasto non è sempre caldo</i> <i>- troppi formaggi e affettati</i> <i>- manca frutta fresca o cotta</i> <i>-migliorare il menù</i>	n.5

	SI	NO	Non so
consiglierebbe Casa Albergo?	82 % (n.78)	4% (n.4)	14% (n. 13)

INDICE COMPLESSIVO DI SODDISFAZIONE

(punteggio da 1 a 10):

MEDIA TOTALE (tutti i soggiorni)	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 □ PEC: info.caa@ronepec.it
Web: www.casalendinara.it

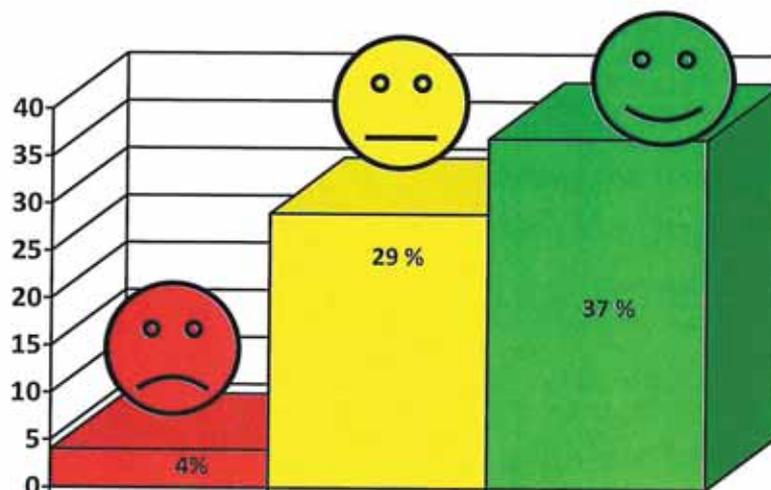
Sistema qualità certificato



Benchmarker
Marchio Q&B



DISTRIBUZIONE COMPLESSIVA DELLE RISPOSTE (risposte “non so” pari al 29%):



INSERIMENTO E SCELTA	
MOTIVO	FREQUENZA
Conoscenza pregressa della struttura	35
Esame materiale informativo (sito,fb,carta servizi)	14
Vicinanza al proprio domicilio	46
Segnalazione da parte di conoscenti	25
Segnalazione da parte MMG, comune..	11
costo	2
Precedente esperienza presso altre strutture	7
Presenza di specifici servizi sanitari	15



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



GRADIMENTO PER OGNI SOGGIORNO

GARDENIA 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)	38% (n.6)	56%(n.9)	6% (n.1)
Le relazioni instaurate con il personale	0% (n.0)	25 % (n.4)	69 % (n.11)	6% (n.1)
L'ambiente e la cura degli spazi	0% (n.0)	38% (n.6)	56% (n.9)	0% (n.0)
IP	0% (n.0)	13 % (n.2)	75% (n.12)	13% (n.2)
OSS	0% (n.0)	19% (n.3)	69% (n.11)	13% (n.2)
TOTALE RISPOSTE	0% (N.0)	26% (N.21)	65%(N. 52)	9%(7)
MEDIA SODDISFAZIONE =8.3				
SUGGERIMENTI:				
-assenza del podologo/scarsa frequenza (n.2)				
-dovrebbe esserci un oss nel corridoio solo per garantire idratazione fuori dai pasti				
- alcune volte odore acre che invade il corridoio dal locale sporco (camera B.C)				

MIMOSA- TULIPANO N.14	0	1	2	Non so
	Insoddisfatto/ insufficiente	Abbastanza soddisfatto/buono	Molto soddisfatto/ottimo	?
La risposta della struttura ai bisogni del residente	0% (n.0)	50% (n.7)	43%(n.6)	7% (n.1)
Le relazioni instaurate con il personale	0% (n.0)	21 % (n.3)	64 % (n.9)	14% (n.2)
L'ambiente e la cura degli spazi	7% (n.1)	36% (n.5)	50% (n.7)	7% (n.1)
IP	0% (n.0)	29 % (n.4)	64% (n.9)	7% (n.1)
OSS	0% (n.0)	29% (n.4)	64% (n.9)	7% (n.1)
TOTALE RISPOSTE	1% (N.1)	33% (N.23)	57%(N. 40)	9%(6)
MEDIA SODDISFAZIONE = 7.9				
SUGGERIMENTI:				
-stanza fredda (mimosa)				



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



Benchmarking
 Marchio Q&B



-Serve qualche oss in più in orario pasti per dare da mangiare; si sa che un operatore costa molto ma si potrebbe risparmiare su altre cose non essenziali e di poca utilità
 - maggior idratazione (mimosa)
 - comunicare alla famiglia eventuali criticità per concordare insieme le soluzioni (mimosa)
 -le rette in libero mercato sono piuttosto alte rispetto al territorio

IRIS N. 10	0	1	2	Non so
	Insoddisfatto/ insufficiente	Abbastanza soddisfatto/buono	Molto soddisfatto/ottimo	?
La risposta della struttura ai bisogni del residente	0% (n.0)	60% (n.6)	30 % (n.3)	10% (n.1)
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	10 % (n.1)	50 % (n.5)	30% (n.3)	10% (n.1)
IP	0% (n.0)	20% (n.2)	40% (n.4)	40% (n.4)
OSS	0% (n.0)	20% (n.2)	60 % (n.6)	20% (n.2)
TOTALE RISPOSTE	2% (N.1)	34% (N.17)	44%(N.22)	20%(10)
MEDIA SODDISFAZIONE = 7.8				
SUGGERIMENTI:- <i>retta alta rispetto alle altre strutture</i> <i>-sarebbe auspicabile una maggiore riservatezza delle informazioni</i>				

ORCHIDEA N. 9	0	1	2	Non so
	Insoddisfatto/ insufficiente	Abbastanza soddisfatto/buono	Molto soddisfatto/ottimo	?
La risposta della struttura ai bisogni del residente	11% (n.1)	44% (n.4)	44%(n.4)	0% (n.0)
Le relazioni instaurate con il personale	11% (n.1)	33% (n.3)	56% (n.5)	0% (n.0)
L'ambiente e la cura degli spazi	0 % (n.0)	33% (n.3)	56% (n.5)	11% (n.1)
IP	11% (n.1)	0 % (n.0)	78% (n.7)	11% (n.1)
OSS	0% (n.0)	11% (n.1)	78 % (n.7)	11% (n.1)
TOTALE RISPOSTE	7% (N.3)	24% (N.11)	62%(N. 28)	7%(n.3)
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 □ PEC: info.caa@ronepec.it

Web: www.casalendinara.it

Sistema qualità certificato



Benchmarker
Marchio Q&B



SUGGERIMENTI:

- leggero odore di fognatura nel corridoio antecedente stanze medici e infermieri
- Più intrattenimento musicale
- servizio medico e infermieristico scadente

ROSA 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)	69 % (n.11)	25 % (n.4)	6% (n.1)
Le relazioni instaurate con il personale	0% (n.0)	50 % (n.8)	44 % (n.7)	6% (n.1)
L'ambiente e la cura degli spazi	0 % (n.0)	44 % (n.7)	38% (n.6)	13% (n.2)
IP	0% (n.0)	31% (n.5)	56% (n.9)	13% (n.2)
OSS	0% (n.0)	38% (n.6)	56% (n.9)	6% (n.1)
TOTALE RISPOSTE	0% (N.0)	46% (N.37)	44%(N. 35)	10%(8)

MEDIA SODDISFAZIONE = 7.9

SUGGERIMENTI:

- spazi ridotti e da rimodernare (servizi igienici in camera)
- desidererei un rapporto migliore con l'assistente sociale

VIOLA N.10	0	1	2	Non so
	Insoddisfatto/ insufficiente	Abbastanza soddisfatto/buono	Molto soddisfatto/ottimo	?
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)	50 % (n.5)	30 % (n.3)	10% (n.1)
L'ambiente e la cura degli spazi	0 % (n.0)	30% (n.3)	50% (n.5)	20% (n.2)
IP	0% (n.0)	50% (n.5)	30% (n.3)	20% (n.2)
OSS	10% (n.1)	40% (n.4)	40% (n.4)	10% (n.1)
TOTALE RISPOSTE	8% (N.4)	44% (N.22)	34%(N. 17)	14%(7)

MEDIA SODDISFAZIONE= 6.8



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 □ PEC: info.caa@ronepec.it
 Web: www.casalendinara.it

Sistema qualità certificato



Benchmarker
Marchio Q&B



SUGGERIMENTI: - il servizio è abbastanza soddisfacente, ma a mio avviso manca comunicazione tra oss, ip, fkt, medico, al fine di avere maggiori informazioni riguardo all'assistito per migliorare il rapporto con i familiari

DALIA N. 12	0	1	2	
	Insoddisfatto/ insufficiente	Abbastanza soddisfatto/buono	Molto soddisfatto/ottimo	Non so
				?
La risposta della struttura ai bisogni del residente	0% (n.0)	58% (n.7)	33 % (n.4)	8% (n.1)
Le relazioni instaurate con il personale	0% (n.0)	25 % (n.3)	67 % (n.8)	8% (n.1)
L'ambiente e la cura degli spazi	0 % (n.0)	33% (n.4)	58% (n.7)	8% (n.1)
IP	8% (n.1)	33% (n.4)	42% (n.5)	17% (n.2)
OSS	0% (n.0)	33% (n.4)	50% (n.6)	17% (n.2)
TOTALE RISPOSTE	2% (N.1)	37% (N.22)	50%(N. 30)	12%(7)
MEDIA SODDISFAZIONE= 8.3				
SUGGERIMENTI: -poca comunicazione tra medico e servizio IP e con familiari				

EDERA N. 8	0	1	2	
	Insoddisfatto/ insufficiente	Abbastanza soddisfatto/buono	Molto soddisfatto/ottimo	Non so
				?
La risposta della struttura ai bisogni del residente	13% (n.1)	38% (n.3)	50 % (n.3)	13% (n.1)
Le relazioni instaurate con il personale	13% (n.1)	25% (n.2)	50 % (n.4)	13% (n.1)
L'ambiente e la cura degli spazi	0% (n.0)	13% (n.1)	63% (n.5)	25% (n.2)
IP	0% (n.0)	50% (n.4)	50% (n.4)	0% (n.0)
OSS	25% (n.2)	38% (n.3)	38% (n.3)	0% (n.0)
TOTALE RISPOSTE	10% (N.4)	33% (N.13)	48%(N. 19)	10%(4)
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 □ PEC: info.caa@ronepec.it

Web: www.casalendinara.it

Sistema qualità certificato

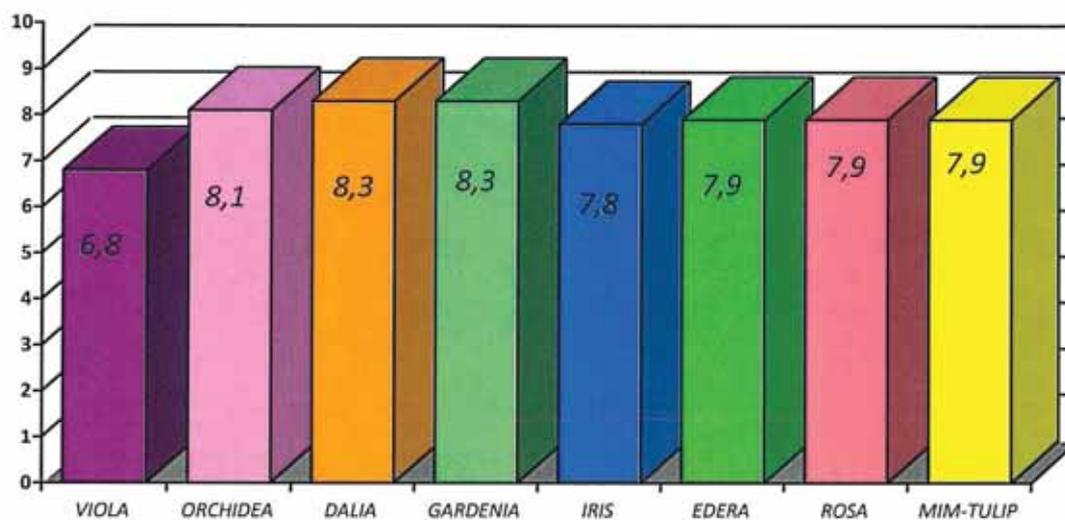


Benchmarker
Marchio Q&B



SUGGERIMENTI: -alcuni operatori hanno mancanza di tatto con gli anziani
Posticipare la tp serale a dopo cena
-ufficio sociale inadempiente, nessuno si prende la responsabilità e le rette sono troppo alte in relazione al servizio ricevuto e le esigenze iniziali del paziente non ascoltate

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 soltanto il gradimento espresso in relazione al servizio lavanderia che raccoglie un indice di insoddisfazione paria al 23 % con una distribuzione rispetto alle motivazioni come segue: smarrimento (n.17), ritardo (n. 15), danno (n.13)

Rispetto all'analisi relativa ad ogni singolo soggiorno, non si rileva alcuna criticità, con indici di soddisfazione del tutto apprezzabili ed entro un range che va da 6.8 a 8.3.

La media generale espressa in merito alla qualità dei servizi della Casa è pari a 7.9/10, a conferma di un gradimento molto positivo. Rispetto all'anno precedente i dati si mantengono nel complesso sovrapponibili, (media totale soddisfazione 2018 = 7.8), 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 □ PEC: info.caa@ronepec.it
 Web: www.casalendinara.it



LETTURA QUESTIONARI RELATIVI AL CLIMA AZIENDALE SECONDO SEMESTRE 2019

Durante il mese di Dicembre 2019 sono stati somministrati al personale della Casa i questionari relativi al clima aziendale attraverso la modalità di compilazione online, introdotta sperimentalmente da Dicembre 2018 con ottimi riscontri. Per chi non ha acconsentito alla compilazione online, è stato reso disponibile il questionario in forma cartacea. Il campione raccolto (n.107) è così suddiviso:

Sogg. Rosa/orchidea	Servizi generali	Sogg. Dalia	Sogg. Edera	Sogg. Gard.	Sogg. Viola	Sogg. Mimosa tulipano	Sogg. iris	IP	Profess.	RDS	hospice	TOT
N.10	N.9	N.10	N.10	N.13	N.10	N.12	N.7	N.7	N.8	N.4	N. 9	N.107

TABELLA RIASSUNTIVA DEL GRADO DI SODDISFAZIONE RIPORTATO

	"outliers"	GRADO DI SODDISFAZIONE (media)	
		2018	2019
SERVIZI GENERALI	0	6.5	7
PROFESSIONAL	0	7.9	6.8
RDS	0	7.5	6.2
INFERMIERI	0	6.3 ente	7.1
		6.8 coop	
SOGG. ROSA-ORCHIDEA	0	7.8	6.7
SOGG. VIOLA	2 (20%)	5.9	6.2
SOGG. DALIA	1	7.2	7.5
SOGG. EDERA	1	6.1	8.6
SOGG. GARDENIA	1	7.5	7.7
SOGG. TULIPANO- MIMOSA	0	7.9	7.6
SOGG. IRIS	0	6.4	7.4
HOSPICE	0	7.7	8.7
TUTTI I SOGGIORNI/SERVIZI (MEDIA)	2 (2%)	7.2	7.4



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



FORMAZIONE E FABBISOGNO FORMATIVO

Il gradimento dell'attività formativa, in occasione della somministrazione di dicembre 2019, è stato inserito all'interno del questionario per l'indagine sul clima aziendale, riservando una sezione alla valutazione dell'offerta formativa sia interna che esterna, con la possibilità di esprimere con risposta aperta le proprie esigenze formative. In precedenza il gradimento della formazione veniva raccolto tramite apposito questionario somministrato in forma cartacea, che indagava tutte le componenti di soddisfazione di ogni singolo corso di formazione proposto durante l'anno. La compilazione è risultata approssimativa, per la difficoltà a valutare nel dettaglio corsi svolti anche 12 mesi prima. Questa nuova modalità ha permesso di agevolare la raccolta dati, inserita nel procedimento informatizzato, e di alleggerire il processo di compilazione. Si segnala comunque che i corsi di formazione interna verranno valutati al termine di ogni singolo modulo, attraverso un apposito questionario somministrato e raccolto da parte del soggetto formatore.

GRADIMENTO ATTIVITA' FORMATIVA					
	1	2	3	4	5
	insufficiente				ottima
FORMAZIONE INTERNA	5%	6%	39%	35%	15%
FORMAZIONE ESTERNA	8%	8%	37%	38%	9%
FABBISOGNO FORMATIVO					
<ul style="list-style-type: none">▪ primo soccorso (N. 2)▪ BLSD (N. 2)▪ corsi specifici per la professione, ecm accreditati (n.2)▪ HACCP▪ antincendio▪ contenzione▪ public speaking▪ disfagia▪ Alzheimer/demenza					



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



- Fine vita
- Mobilizzazione e posturazione
- Prevenzione burnout

In generale i compilatori esprimono necessità di effettuare più formazione pratica e re-training in relazione alle tematiche sulla sicurezza e primo soccorso



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



QUESTIONARI DI SODDISFAZIONE degli utenti del servizio “Centro di Cure Palliative” anno 2019

Premessa

L'analisi dei questionari di soddisfazione dimostra che il lavoro svolto in Hospice è significativamente apprezzato e riconosciuto con una soglia percentuale di soddisfazione medio alta in tutti i punti.

I dati elaborati sono stati raccolti attraverso la compilazione del questionario di gradimento somministrato a ospiti o familiari nel corso dell'anno 2019; nello specifico sono stati raccolti n. 42 questionari (n.40 compilati da familiari e n.2 compilati dall'ospite stesso)

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	Anno 2019
Personale dell'ospedale	50 %	29 %	32%	38%
Medici medicina generale	33%	29 %	23%	41%
Non compilato	5 %	7%	3%	2%
Conoscenti	12% (vs 3 % 2016)	10%	7%	5%
Assistente sociale	/	3%	3%	2%
Internet	/	3%	/	/
Scelta del paziente	/	/	3%	2%
Servizio Domiciliare	/	/	/	5%
Ospedale di Comunità	/	/	/	5%

Rispetto agli anni precedenti si nota un notevole incremento delle informazioni fornite dai medici di medicina generale e dal personale dell'ospedale, e si aggiungono alle categorie precedenti le informazioni provenienti dal servizio domiciliare e dall'ospedale di comunità.



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



Gli item proposti da 1 a 9, richiedevano di esprimere una valutazione circa diverse variabili incidenti sulla qualità della vita in Hospice, a cui attribuire un valore da 1 a 5, con la possibilità di segnalare la non valutabilità con la cifra zero. Con n.r. vengono indicate le risposte che non hanno ricevuto alcuna indicazione.

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

n.r.=non risponde

Item	Anno 2016	Anno 2017	Anno 2018 I semestre	Anno 2018 II semestre	Anno 2019
1) SODDISFAZIONE GENERALE	5 → 73% 4 → 27 %	5 → 91 % 4 → 9%	5 → 87 % 4 → 10% NV → 3%	5 → 87 % 4 → 13%	5→86% 4→14%
2) ACCOGLIENZA ALL'INGRESSO	5 → 87 % 4 → 13%	5 → 91 4 → 7 NV → 2%	5 → 90% 4 → 10%	5 → 97% 4 → 3%	5→86% 4→12% 0→2%
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%	5→81% 4→17% n.r. →2%
4) a. CORTESIA E PREMURA PER OSPITE	5 → 80% 4 → 20%	5 → 98 % 4 → 2%	5 → 98 % 4 → 2%	5 → 100 %	5→98% 4→2%
4) b. CORTESIA E PREMURA PER IL FAMILIARE	5 → 80% 4 → 20%	5 → 98% 4 → 2%	5 → 90% 4 → 10%	5 → 100%	5→88% 4→10% 3→2%
5) RISPETTO E RISERVATEZZA	5 → 80% 4 → 17 % 0 → 3%	5 → 93 % 4 → 5 % NV → 2%	5 → 97 % 4 → 3 %	5 → 94 % 4 → 6 %	5→91% 4→9%
6) ATTENZIONE AI BISOGNI	5 → 83 % 4 → 17 %	5 → 93% 4 → 7%	5 → 87% 4 → 13%	5 → 94% 4 → 6%	5→88% 4→10% NV→2%
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%	5→88% 4→12%
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 %	5→50% NV→24% 4→14% 3→8% n.r. →4%
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%	5→79% 4→14% n.r. →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 □ PEC: info.caa@ronepec.it

Web: www.casalendinara.it

Sistema qualità certificato



Benchmarking
Marchio Q&B



Come si evince dalla tabella tutte le variabili ricevono valutazioni tra il buono e l'ottimo. Si mantiene notevolmente positiva la valutazione della cortesia e premure nei confronti dell'ospite da parte del personale (98%). Mentre una percentuale, anche se minima, rileva aspetti di sufficienza relativamente alla cortesia del personale verso il familiare ed alla qualità, quantità e varietà del menù.

Tra gli aspetti maggiormente apprezzati (risposte aperte all'item n.10) si evidenziano: gentilezza, empatia, puntualità ed immediatezza degli interventi soprattutto relativamente alla gestione del dolore, disponibilità, serenità dell'ambiente, tranquillità, familiarità, umanità, professionalità, riservatezza, pulizia ed igiene degli ambienti, gli spazi interni ed esterni.

Tra i suggerimenti (risposte aperte all'item n. 11) di maggior rilievo si evidenziano:

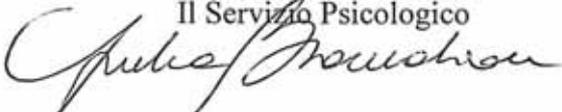
- valutare la possibilità di creare dei posti auto di parcheggio per disabili;
- posizionamento di zanzariere alle finestre delle stanze;
- verificare la funzionalità dei motorini per MAD perché a volte ritenuti troppo rumorosi.

SI ALLEGA:

-ALLEGATO A: "TABELLA COMPARATIVA DATI"

-ALLEGATO B "LAVANDERIA"

Lendinara, 23.01.2020

Il Servizio Psicologico


Visto
Il Direttore


Allegato A:

TABELLA COMPARATIVA DATI QUESTIONARI DICEMBRE 2019

	N.QUESTIONARI COMPILATI CLIMA		INDICE DI SODDISFAZIONE LAVORATIVA		N° DATI "OUTLIER"	PERCEZIONE QUALITA' DEI SERVIZI		GRADIMENTO RESIDENTI		N.QUEST RESTITUITI FAMILIARI		GRADIMENTO FAMILIARI	
	2018	2019	2018	2019		2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019
GARDENIA	13	9	7.5	7.7	0	8.1	8.2	7.8	9.2	11	16	8.3	8.3
MIMOSA/TULIPANO	15	12	7.9	7.6	0	7.5	7.6	8.1	7.9	16	14	7.4	7.9
IRIS	5	7	6.4	7.4	0	7.4	8.6	8.5	9.4	10	10	6.9	7.8
DALIA	14	10	7.2	7.5	0	8.2	7.5	8.7	8	11	12	8.4	8.3
ORCHIDEA/ ROSA	12	10	7.8	6.7	0	7.3	7.1	7.9 orchidea 8.4 rosa	8.1 Orchidea 7.7 rosa	8	9	7.6 orchidea 7.5 rosa	8.1 orchidea 7.9 rosa
VIOLA	9	10	5.9	6.2	2 (20%)	6.9	7.1	7.9	7.9	16	10	7.8	6.8
EDERA	11	10	6.1	8.6	1 (9.1%)	6	8.8	8.7	nr	6	8	7.8	7.9
IP ENTE/AGENZIA	3	7	6.3	7.1	0	8	7.4	--	--	--	--	--	--
IP COOP	5	7	6.8	7.1	0	8.2	7.4	--	--	--	--	--	--
HOSPICE	7	9	7.7	8.7	0	8.3	9	--	--	--	--	--	--
SERVIZI GENERALI	6	9	6.5	7	0	7.5	7.3	--	--	--	--	--	--
RDS	4	4	7.5	6.2	0	8	7.5	--	--	--	--	--	--
PROFESSIONAL	8	8	7.9	6.8	0	7.1	7.9	--	--	--	--	--	--
CASSETTA	NR	2	NR	7.5	0	NR	7	--	--	--	--	--	--
TOTALE	112	107	7.2	7.4	2 (1.8 %)	8.6	7.8	8.1	8.1	88	95	7.8	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 □ PEC: info.caa@ronepec.it

Web: www.casalendinara.it

Sistema qualità certificato



Benchmarker
Marchio Q&B



SCHEDA ALLEGATO B

SERVIZIO LAVANDERIA

GRADIMENTO SERVIZIO LAVANDERIA										
	INSUFF.		BUONO		OTTIMO		MOTIVAZIONI			
	2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018		2019	
FAMILIARI	17%	23%	37%	39%	26%	23%	DANNO	7	DANNO	13
							RITARDO	9	RITARDO	15
							SMARRIMENTO	19	SMARRIMENTO	17
RESIDENTI	8%	28%	44%	20%	36%	37%	DANNO	nr	DANNO	4
							RITARDO	nr	RITARDO	7
							SMARRIMENTO	nr	SMARRIMENTO	15

ALTRO (COMMENTI/SUGGERIMENTI)	
2019	
<p>-tempi di etichettatura migliorabili</p> <p>-considerati i disservizi ho deciso di lavarli a casa</p> <p>-il vestiario non arriva e le oss sono costrette a mettere vestiti di altri</p> <p>- a volte i capi vengono messi a lavare anche se ancora puliti</p> <p>- lavanderia scarsa</p> <p>- più attenzione allo smarrimento dei capi</p>	