



Centro Residenziale Anziani "S. Scalabrin"

Urp

Relazione sull'esito della somministrazione del questionario "grado di soddisfazione" consegnato agli ospiti e/o loro familiari. Anno 2011

La direzione ha ravvisato l'opportunità e la necessità di procedere anche per l'anno 2011 alla rilevazione del grado della soddisfazione percepito dagli utenti e/o dal familiare attraverso la somministrazione di un apposito questionario.

Il questionario, aggiornato e modificato, è stato messo a disposizione di tutti gli utenti e dei loro familiari presso le infermerie dei nuclei mentre è stato consegnato direttamente a tutti gli ospiti di casa albergo.

Una volta compilato, il questionario doveva essere riposto nell'apposito contenitore collocato vicino all'Urp entro il 30 giugno 2011.

In tutto, all'interno del contenitore, sono stati trovati n. 44 questionari.

Di cui n. 30 sono stati compilati dai parenti, n.11 compilati dagli anziani e n.3 compilati dal parente assieme all'anziano.

Un questionario compilato dal parente è risultato non valutabile.

Di seguito si riportano tutti i quesiti del questionario con i relativi punteggi (si precisa che i totali sono la somma delle preferenze espresse sia dai parenti che dagli ospiti).

Dopo ogni singola area vengono anche riportati in modo sintetico i suggerimenti scritti dai compilatori e, dove possibile, sono state inserite le eventuali azioni migliorative.

Questionario

Programmazione del ricovero – Accoglienza all'ingresso – Servizio amministrativo	ottimo	sufficiente	insufficiente	Non so
Come valuta le informazioni ricevute prima dell'ingresso del suo familiare?	19	19	0	
Ritiene che l'accoglimento all'ingresso sia stato adeguato?	24	20	4	
Ritiene che il servizio amministrativo sia adeguato?	15	20	6	

Suggerimenti

- 1) Perché si deve attendere il parere del medico per alzare l'ospite nuovo?
- 2) esporre un organigramma chiaro

Azioni migliorative

Mandato ai coordinatori di servizio e ai medici di medicina generale di verificare l'eventuale possibilità di trovare una procedura diversa
E' in via di predisposizione e verrà esposto quanto

3) informazioni più chiare e complete

4) orari degli uffici più ampi

prima

Approfondimento ad opera dell'ufficio relazioni con il pubblico

Fattore che andrebbe ad incidere sulle rette

Ulteriori suggerimenti:

- regolamento poco chiaro, impositivo, non lascia spazio a contestazioni

- ottime le informazioni a parole ma poi i fatti

- mancano le motivazioni dell'aumento della retta

- accoglimento con scarse informazioni pratiche

<i>Servizi sanitari ed assistenziali</i>	ottimo	sufficiente	insufficiente	Non so
E' soddisfatto dell'assistenza che riceve?	13	21	6	1
Ritiene che l'igiene personale sia adeguata (accuratezza del bagno e della pulizia personale)?	21	17	4	1
Come valuta la prontezza del personale in caso di chiamata?	13	17	11	1
Ritiene che l'assistenza medica sia consona alle sue esigenze?	13	20	8	1
Ritiene che l'assistenza infermieristica sia consona alle sue esigenze?	17	16	10	

Suggerimenti

1) problematiche varie relative al personale

2) cambio panni al bisogno o comunque più spesso

3) le informazioni tra infermiere, coordinatore e familiari siano più corrette e univoche

Azioni migliorative

Predisposizione e partecipazione ad eventi formativi

Diffusione delle informazioni anche ai familiari circa la tipologia dei pannoloni utilizzati

Predisposizione di evento formativo

Ulteriori suggerimenti:

- attenzione alla rotazione del personale

- più tempo e cura alle persone che non parlano

- ci vuole un medico tutto il giorno

- segnalare subito le variazioni di terapia ai familiari

- considerare le indicazioni delle case farmaceutiche

<i>Servizi socio-riabilitativi</i>	ottimo	sufficiente	insufficiente	Non so
Come valuta le attività di fisioterapia?	13	9	5	9
Come valuta il servizio logopedico?	7	10	3	15
Le attività proposte dal servizio animazione (feste, attività di gruppo,...) sono di suo gradimento?	25	11	0	6
Ritiene che il servizio di animazione valorizzi i suoi interessi?	17	12	4	7
Come valuta il servizio assistenza sociale?	14	18	5	2

Suggerimenti

- 1) Servizio sociale non chiaro nei compiti e nei servizi offerti
- 2) Cos'è l'urp?
- 3) mancano attività per i non autosufficienti e se l'animazione potesse fare un po di più: come torneo di carte o di parole crociate
- 4) potenziare logopedia e fisioterapia, vanno sostituite in caso di assenza

Azioni migliorative

- Il servizio viene meglio esplicitato all'interno della nuova Carta dei Servizi
- Il servizio viene meglio esplicitato all'interno della nuova Carta dei Servizi
- Rivisitazione del programma degli educatori
- Fattore che andrebbe ad incidere sulle rette

Ulteriori suggerimenti:

- scegliere i film seguendo i gusti degli anziani

<i>Trattamento alberghiero</i>	ottimo	sufficiente	insufficiente	Non so
Ritiene confortevole la nostra residenza?	16	19	5	2
La qualità del cibo è di suo gradimento?	13	15	12	3
Come valuta gli orari di somministrazione dei pasti?	16	13	10	3
Come valuta la pulizia all'interno della residenza?	23	13	0	
Come valuta gli arredi e le attrezzature in generale?	15	18	7	
Come valuta il servizio di lavanderia?	6	9	6	15
Come valuta gli orari di ingresso visitatori/parenti?	22	8	8	2

Suggerimenti

- 1) avere la possibilità per l'ospite di coricarsi più tardi alla sera
- 2) Orari somministrazione pasti non adatti agli ospiti
- 3) lamentele varie sul menù

Azioni migliorative

- Aspetto che sarà considerato nella nuova programmazione dei servizi
- Aspetto che sarà considerato nella nuova programmazione dei servizi
- Implementazione delle verifiche interne e incontro con ospiti di casa albergo

Ulteriori suggerimenti:

- orari di visita più flessibili o meglio senza
- manca la tv nelle stanze
- arredi vecchi, insufficienti, scarsi e obsoleti
- lavanderia cara, biancheria rovinata e persa

<i>Servizi alla persona</i>	ottimo	sufficiente	insufficiente	Non so
E' soddisfatto del servizio di parrucchiere?	12	11	8	6
E' soddisfatto del servizio podologo/pedicure?	12	11	1	13

Suggerimenti

1) costo eccessivo della parrucchiera

Azioni migliorative

Disponibilità a valutare proposte che altri professionisti esterni vorranno inviare

<i>Modalità di relazione</i>	ottimo	sufficiente	insufficiente	Non so
Ritiene che il personale abbia un comportamento professionale?	10	23	7	1
Come valuta, in generale, l'attenzione alle sue necessità?	13	20	8	1
In caso di problemi, ritiene di essere informato/a sulle persone più adatte cui far riferimento?	15	17	7	

Suggerimenti

1) problematiche varie relative alla capacità relazionale del personale

Azioni migliorative

Attivazione di percorsi formativi e di supervisione

<i>Valutazioni Conclusive</i>	ottimo	sufficiente	insufficiente	Non so
Ritiene che la permanenza presso la residenza sia soddisfacente?	13	14	4	3

Consiglierebbe la nostra residenza ad un conoscente o amico?

	parente	ospite	parente/ospite
SI	17	6	1
NO	8	5	3

N.b. 5 persone non hanno risposto

Ha osservazioni e suggerimenti ulteriori da offrirci?

Suggerimenti

- 1) Il c.r. deve avere un atteggiamento comunicativo e collaborativo con le famiglie
- 2) più sorveglianza alle persone che camminano, più sorveglianza sia di giorno che di notte
- 3) mettere telecamere di sorveglianza
- 4) più attenzione all'igiene durante le feste dei compleanni
- 5) migliorare la qualità, la quantità e la temperatura dei cibi

In conclusione si può evidenziare che

- nessun quesito ha ottenuto valutazioni solo negative (sono stati comunque evidenziati con il rosso i quesiti che hanno ottenuto il maggior numero di insufficienti)
- la media globale dei punteggi che i vari quesiti hanno ottenuto è più che positiva, come si può osservare nella seguente tabella

	ottimo	sufficiente	insufficiente	Non so
media	15,26	15,42	5,42	3,61

- i quesiti che hanno ottenuto più valutazioni con l'ottimo riguardano l'area dell'accoglimento, il settore dell'animazione (in questo caso è da sottolineare che non solo ha ottenuto una delle valutazioni più alte ma anche che nessuno ha dato la valutazione di insufficiente) e la pulizia degli ambienti (dati evidenziati in giallo)
- i suggerimenti riportati dopo ogni area tematica sono copiosi e riguardano più ambiti, tuttavia si evidenziano alcuni settori che meritano un approfondimento così come l'area delle relazioni interpersonali, la formazione professionale, le corrette modalità relazionali.

In conclusione dagli elementi di analisi e di verifica esposti nella presente relazione consentono di affermare tuttavia che generalmente l'utenza del C.R.A. S.Scalabrin è soddisfatta dei servizi erogati in quanto sono stati attribuiti, mediamente, valutazioni nettamente superiori alla sufficienza.

 assistente sociale
Dal Corso Ita
[Handwritten signature]