

Livelli di assistenza agli ospiti

In quest'area si valuta la qualità dell'assistenza agli ospiti, nelle cure igieniche (bagni assistiti), nell'attenzione alle necessità fisiologiche, all'assistenza medica, sanitaria e riabilitativa, alle attività educative-animative, alla qualità del servizio di volontariato e dell'assistenza religiosa. E come si evince dai risultati sono molto soddisfacenti.

*I risultati ottenuti ci dicono che il livello di soddisfazione percepito per **le figure assistenziali ASA e O.S.S.** è decisamente **molto alto**:*

*Qualità percepita dell'assistenza garantita agli ospiti: **88%** buona, **12%** sufficiente.*

*Qualità percepita delle cure igieniche (bagno assistiti): **58%** risponde buona, **4%** sufficiente e il **31%** non ne usufruisce.*

*Attenzione percepita del personale alle necessità fisiologiche: **62%** risponde buona, **15%** sufficiente e il **15%** non ne usufruisce.*

*Per le **figure medico sanitarie** è il **85%** buona, **12%** sufficiente per i medici, **88%** buona, **4%** sufficiente per l'infermiere.*

*Per il **servizio fisioterapico** che eroga giornalmente attività di gruppo ed individuale è per il **54%** percepita **buono** e il **27%** percepita **sufficiente** per la fisioterapia individuale: per il **27%** è **buono**, **15%** sufficiente e il **35%** non ne usufruisce.*

*Per il **servizio educativo-animativo** che comprende anche l'area del volontariato e del servizio civile l'**88%** è percepito come **Buono**, e il **12%** percepito come **sufficiente**.*

*Per il **servizio religioso** che include le preghiere giornaliere, il rosario settimanale e gli incontri con il nostro Parroco sono percepite come buone **per il 73%**, **12%** sufficiente e **il 4%** insufficiente.*

Servizi Alberghieri

Sono inclusi i servizi di origine interna ed esterna che sono valutati come qualità percepita del cibo, pulizia degli ambienti, condizioni ambientali (riscaldamento, refrigerazione), comfort, possibilità di muoversi negli spazi interni ed esterni.

*Per la **ristorazione** hanno espresso il seguente risultato:*

*buono **il 65%***

*sufficiente **il 19%***

*insufficiente **0%***

*Per la **pulizia** degli ambienti **88%** Buono, **8%** sufficiente, **4%** insufficiente*

*Per le **condizioni ambientali** sia climatiche che di **fruibilità degli spazi** e del loro **comfort** il risultato medio è stato **79,8%** buono, **13,46%** sufficiente.*

Servizi di fornitura esterna (outsourcing)

Appartengono a quest'area di valutazione società o singoli professionisti quali il servizio di trasporto, il parrucchiere e i professionisti del Tuinà e dell'Arteterapia.

Il Servizio Trasporto è stato valutato su 3 valori a questa area ha risposto il 38% degli intervistati, sono coloro che usufruiscono del servizio.

*qualità complessiva percepita **buono per 31%***

*orari e fruibilità percepita **buono per 38%***

*professionalità degli operatori percepita **buono per 35%, 8% sufficiente***

*Il Servizio parrucchiere è stato valutato con **buono per 42% e sufficiente il 84% il 50% non ne usufruisce***

Apertura del centro anche nella giornata di sabato

A seguito dei numerosi suggerimenti e richieste pervenute attraverso i colloqui individuali con i famigliari o dalle comunicazioni scritte, abbiamo deciso di valutare la risposta dei nostri utenti alla possibilità di aprire il Centro al sabato; il ritorno dei rispondenti è stato il seguente: **65%** ha valutato come **buona** la proposta e **l'8%** come **sufficiente**.

Qualità percepita

Gli aspetti che includono la Qualità percepita sono inerenti a qualità complessiva del servizio, miglioramenti dell'ospite nelle relazioni, nel tono dell'umore, nelle condizioni psico-fisiche e come benessere per la famiglia. In generale i dati di lettura sono positivi; tuttavia è opportuno considerare che alcuni campi di valutazione sono molto soggettivi.

Miglioramento a seguito della **frequenza molto 65%, 23% poco**

Aumento delle **relazioni molto 58%, 12% in parte, 19% no**

Miglioramento dello stato **di umore molto 54%, 31% poco**

Miglioramento nel complesso **molto 38%, 50% poco, 4% no**

Benessere per la **famiglia: 23% moltissimo, 42 % molto, 19% abbastanza, 4% poco**

Qualità percepita complessivamente **38,5% moltissimo, 46% molto, 8% abbastanza**

Di seguito riportiamo, così come sono state scritte le **Osservazioni** e i **Suggerimenti** ritenendo che esprimano bene quello che i familiari pensano.

Osservazioni:

Avere la sicurezza e la tranquillità che l'ospite sia in un ambiente protetto e riceva le giuste attenzioni, il sollievo per i parenti che sono in difficoltà nella gestione giornaliera dell'ospite e delle normali attività quotidiane.
La frequentazione con persone diverse migliora moltissimo la condizione di una persona anziana per non stare da soli. Con solo una o due persone, sempre le stesse, non si rinnovano stimoli e novità.
Mi dà maggiore tranquillità saperlo in compagnia, accudito e vigilato

possibilità di lavorare in tranquillità grazie alla vostra assistenza
poter avere tempo disponibile senza paura di lasciarla a casa da sola. La nonna è più allegra al rientro a casa.
ore a disposizione durante la settimana in cui non avere l'aggravio della cura continua
più tempo a disposizione, e per tilde la possibilità di avere relazioni e stimoli adeguati, in un contesto di serenità e accoglienza
sono meno vincolato per l'ora di pranzo a lasciare il lavoro per prepararle il pranzo e farle compagnia
il vantaggio che mia mamma si trovi tutti i giorni all'interno di un CDI dove viene seguita, controllata dal personale infermieristico e medico.

Suggerimenti:

Possibilità di scelta menu vegano un paio di volte alla settimana e più pesce. No carne o formaggi tutti i giorni

Ottobre 2019