RESIDENZA "RIVIERA DEL BRENTA"

CENTRO DI SOGGIORNO PER ANZIANI

30031 DOLO (VE) - Via Garibaldi, 73 - Tel. (041) 410.192 - 410.039 - Fax (041) 412.016

Verbale di Deliberazione del Consiglio d' Amministrazione

N° 27/2019
PROT. N° 1275 del 23/05/2019

OGGETTO
Presa d'atto esito Questionario di soddisfazione Familiare/Ospite anno 2018. Determinazioni

L'anno **2019** addì **22** del mese di **MAGGIO** alle ore **14:30**

in Sala Via Garibaldi

Si è riunito il Consiglio d'Amministrazione della Residenza "Riviera del Brenta" sotto la presidenza di Giannuzzi Anna Maria.

ALL'APPELLO NOMINALE RISULTANO

CONSIGLIERE	*PRESENTE*	*ASS. GIUST.*	*ASS. INGIUST.*
Bertoldo Paola	X		
Zabeo Enrico	X		
Berro Andrea	X		
Pavan Massimo	X		
Giannuzzi Anna Maria	X		

Assiste alla seduta il Segretario Altissimo Dott.sa Paola

Letto, approvato e sottoscritto
IL PRESIDENTE
F.to Giannuzzi Anna Maria

I COMPONENTI

IL SEGRETARIO
F.to Altissimo Dott.sa Paola

REFERTO DI PUBBLICAZIONE

Il presente atto è stato affisso all'Albo dell'Ente per gg 15 consecutivi dal 23/05/2019 al 07/06/2019

Lì, 23/05/2019

CERTIFICATO DI ESECUTIVITA'

La presente deliberazione è esecutiva

☐ PER DECORRENZA DEI TERMINI

☒ PER IMMEDIATA ESECUTIVITA'

IL SEGRETARIO
F.to Altissimo Dott.sa Paola

IL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

Dato atto che la rilevazione annuale della “Soddisfazione del cliente” rappresenta da dodici anni un appuntamento che ha la finalità di rilevare gli aspetti positivi e le criticità “vissute” dai Familiari e dagli Ospiti, fruitori dei servizi erogati dalla Residenza

Dato atto che obiettivo del monitoraggio è quello di migliorare la qualità dei servizi, utilizzando le osservazioni e i suggerimenti che vengono rilevati attraverso il questionario, proposto ai familiari e agli ospiti.

Preso atto, inoltre, che la rilevazione della soddisfazione del cliente costituisce un obbligo normativo previsto dalla Regione Veneto per l’Accreditamento istituzionale dei Centri servizio -requisito P.A.AC.0.2

Preso atto che anche per il 2018 la risposta al questionario di soddisfazione è stata “scarsa”, nonostante una buona presenza di Familiari (67 -su 151 ospiti) agli incontri di nucleo tenuti nel mese di dicembre u.s.

Vista la Relazione del Segretario-Direttore del 01/04/2019, allegata al presente atto per costituirne parte integrante, da cui si rileva che sono stati restituiti complessivamente 22 questionari: 18 per Via Garibaldi, 2 per Villa delle Rose e 2 per il Centro diurno.

Viste le considerazioni espresse dai Familiari, a corredo delle risposte al questionario:

CONSIDERAZIONI CONCLUSIVE : IN RELAZIONE ALLE SUE ASPETTATIVE INIZIALI, COMPLESSIVAMENTE LA SUA OPINIONE SU QUESTA RESIDENZA di VIA GARIBALDI (18), È’:		
	Migliore di quanto pensassi	1
	Esattamente come me l’immaginavo	1
	Peggio di quanto pensassi	
	Non so ancora esprimere un giudizio	
	nr	
aspetto che piace di più	buona relazione con gli ospiti; l'animazione, la familiarità e la cordialità	
aspetto che piace di meno	alla mamma piacerebbe vedere un po' di più di televisione ma non è possibile;	
considerazioni	un atteggiamento più comprensivo e adeguato alle esigenze del singolo paziente, anche se difficilmente applicabile	

CONSIDERAZIONI CONCLUSIVE: IN RELAZIONE ALLE SUE ASPETTATIVE INIZIALI, COMPLESSIVAMENTE LA SUA OPINIONE SU QUESTA RESIDENZA, Nucleo PERLA (2) (nessuna risposta per il nucleo Ambra), È’:		
	Migliore di quanto pensassi	*1*
	Esattamente come me l’immaginavo	*1*
	Peggio di quanto pensassi	
	Non so ancora esprimere un giudizio	
	nr	
aspetto che piace di più	buona relazione con gli ospiti; l'animazione, la familiarità e la cordialità	
aspetto che piace di meno	alla mamma piacerebbe vedere un po' di televisione ma non è possibile;	
considerazioni	un atteggiamento più comprensivo e adeguato alle esigenze del singolo paziente, anche se difficilmente applicabile	

Preso atto che la soddisfazione dei Familiari viene monitorata oltre che con il questionario annuale in parola e l’incontro mensile con il Comitato dei Familiari, anche con il questionario “a 30 giorni dall’ingresso dell’ospite”, come dettagliato:

- ingressi dal 01/01/ al 31/12/2018- somministrati in totale n. 92 questionari, di cui 83 a familiari di ospiti residenziali (definitivi/temporanei, convenzionati e/o privati) e 9 a familiari di ospiti del Centro Diurno,
- problematicità e aspetti positivi- oggetto di analisi mensile in un incontro tecnico dedicato, verbalizzato e, ove opportuno, con riscontro diretto al familiare

Dato atto che l'esito dei questionari e le valutazioni espresse dai familiari sono oggetto di uno specifico incontro tra direzione, coordinamento e Unità Operativa Tecnica al fine di analizzare le crititcità e definire delle azioni di miglioramento.

Dato atto che ai familiari viene dato riscontro scritto, inviandolo a domicilio con la contabilità mensile

Vista la L.R n.22/2002 e DGR 84/2007

A voti unanimi resi e controllati nelle forme di legge

DELIBERA

1) di prendere atto, per le motivazioni di cui in premessa, della somministrazione dei questionari di soddisfazione dei Familiari e Centro Diurno anno 2018, in osservanza della normativa in materia di accreditamento.
2) di prendere atto della Relazione del Segretario Direttore del 01/04/2019, allegata al presente atto per costituirne parte integrante e sostanziale
3) di confermare la valenza del questionari di soddisfazione "a 30 giorni dall'ingresso dell'ospite"
4) di dare atto che il risultato della soddisfazione dei Familiari di cui al punto 2 e 3 sono oggetto di analisi da parte del gruppo di lavoro, al fine di definire le possibili azioni di miglioramento
5) di pubblicare l'esito della rilevazione sul sito istituzionale dell'ente

RESIDENZA “RIVIERA DEL BRENTA”

Centro di Soggiorno per Anziani – DOLO (VE)
30031 DOLO (VE) – Via Garibaldi 73 – Tel. (041) 410192 – 410039 – Fax (041) 41201
Codice Fiscale 82004730279 – Partita Iva 00900180274

Prot. // Dolo 01/04/2019

OGGETTO: Rilevazione soddisfazione Familiare/Ospite 2018.

Da qualche anno si registra una limitata risposta dei Familiari degli Ospiti “residenziali” al questionario di soddisfazione, nonostante una buona presenza agli incontri di nucleo tenuti nel mese di dicembre u.s. con l’obiettivo di illustrare l’attività svolta nel corso dell’anno e, consegnare ai partecipanti il questionario con l’invito a restituirli. -67Familiari (su 151 ospiti)

Buona, invece, la risposta ai questionari di soddisfazione dei Familiari, somministrati telefonicamente dall’Assistente Sociale a 30 giorni dall’ingresso dell’Ospite: 92 questionari per ingressi dal 01/01 al 31/12; di questi, 83 di questi sono stati somministrati a familiari di ospiti residenziali (definitivi e temporanei, convenzionati o privati) e 9 a familiari di ospiti del Centro Diurno. Anche in questo caso i rilievi mossi vengono analizzati in un tavolo tecnico mensile e dato un riscontro.

Si evidenzia, inoltre, che un altro momento di confronto è l’incontro mensile con il Comitato Familiari/Ospiti e Amici, nel corso del 2018 si sono tenuti 11 incontri i cui verbali sono pubblicati nelle apposite bacheche delle due sedi

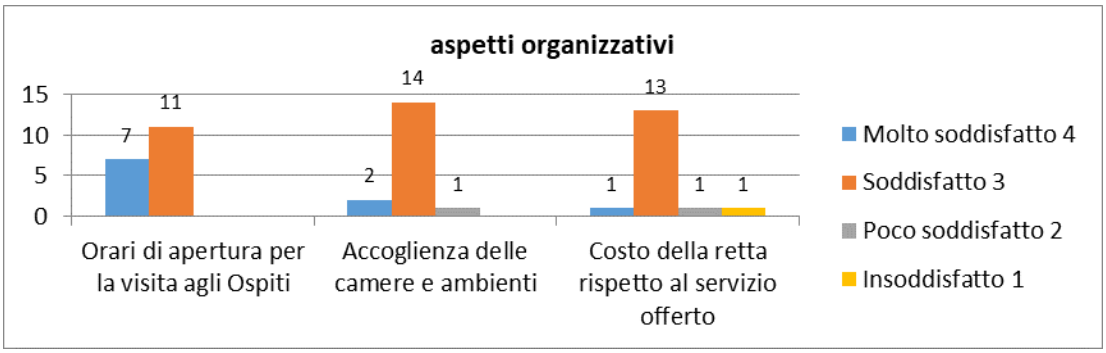
I dati della “residenzialità”:

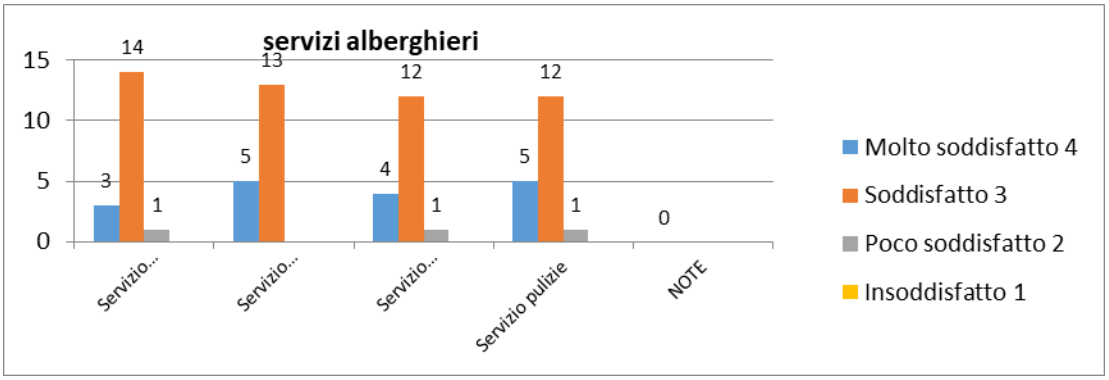
- a fine febbraio sono stati raccolti n. 22, 18 (su 100) in Via Garibaldi, 2 (su 51) in Villa delle Rose e 2 (su 10) Centro Diurno

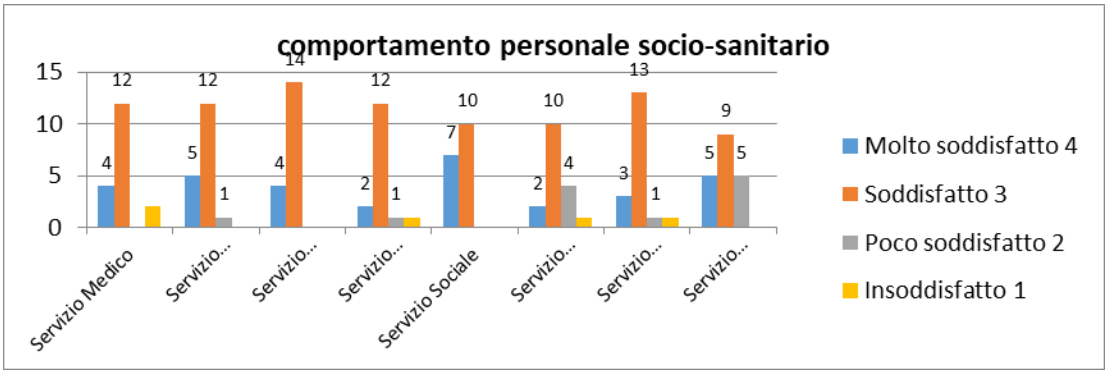
Per nucleo:

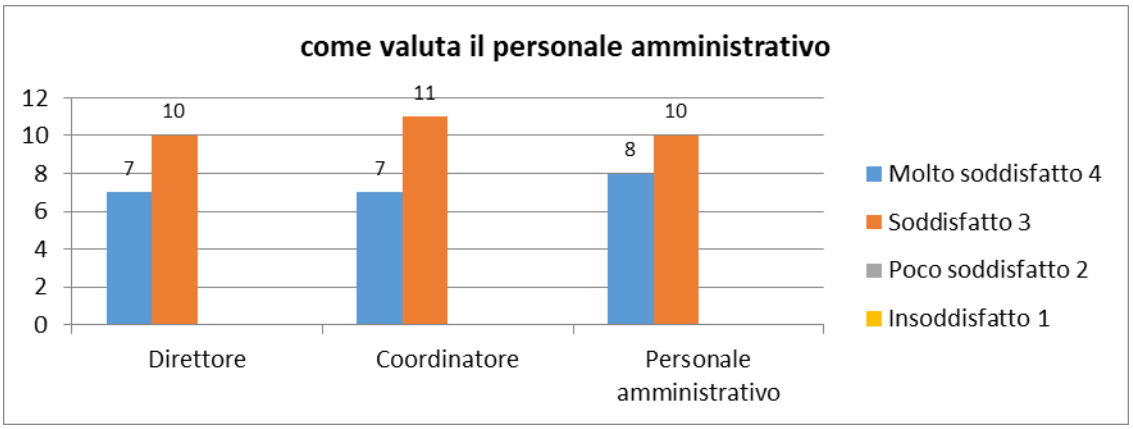
- Nucleo Zaffiro = 3 su 16
- Nucleo Corallo = 4 su 22
-Nucleo Rubino = 3 su 20
- Nucleo Perla = 2 su 25
-Nucleo Smeraldo = 5 su 24
- Nucleo Ambra = 0 su 26
- Nucleo Turchese = 3 su 18
- Centro Diurno = 2 su 10

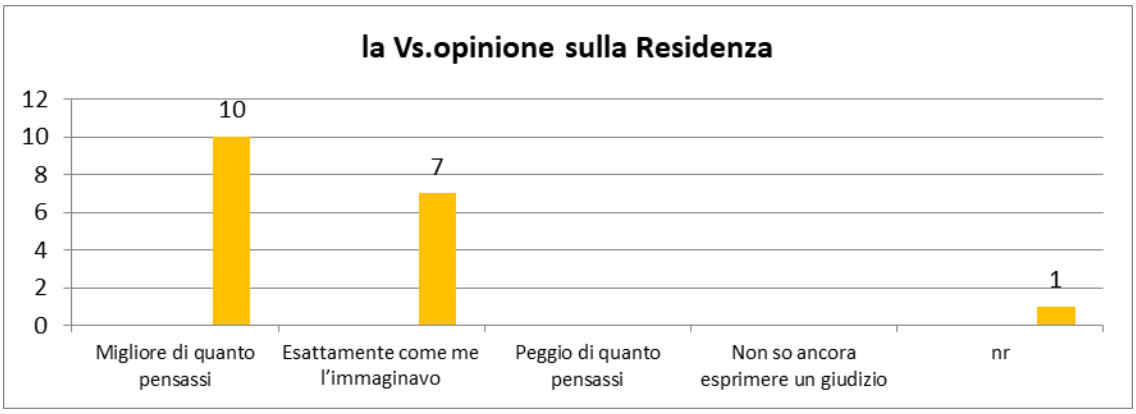
VIA GARIBALDI, n.100 posti letto - 5 nuclei - 18 risposte - Si riportano i grafici











Commenti:

CONSIDERAZIONI CONCLUSIVE:

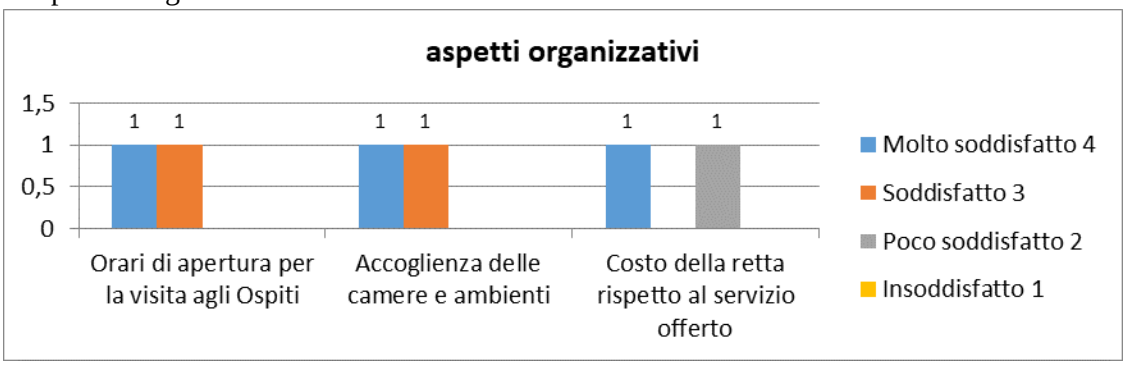
IN RELAZIONE ALLE SUE ASPETTATIVE INIZIALI, COMPLESSIVAMENTE LA SUA OPINIONE SU QUESTA RESIDENZA È:

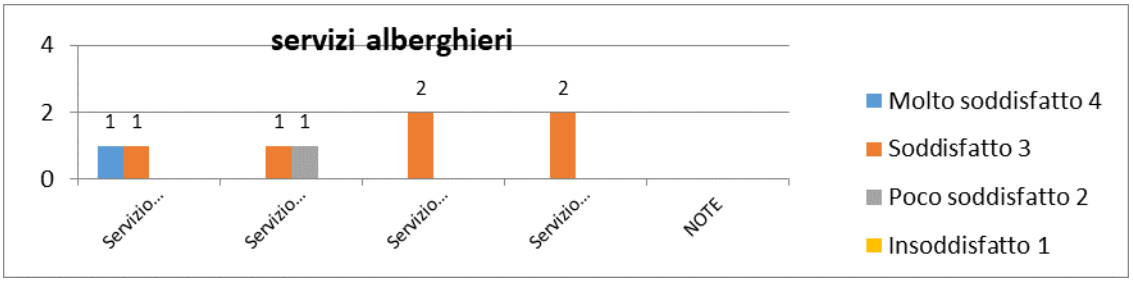
Migliore di quanto pensassi	10
Esattamente come me l'immaginavo	7
Peggio di quanto pensassi	
Non so ancora esprimere un giudizio	
nr	1

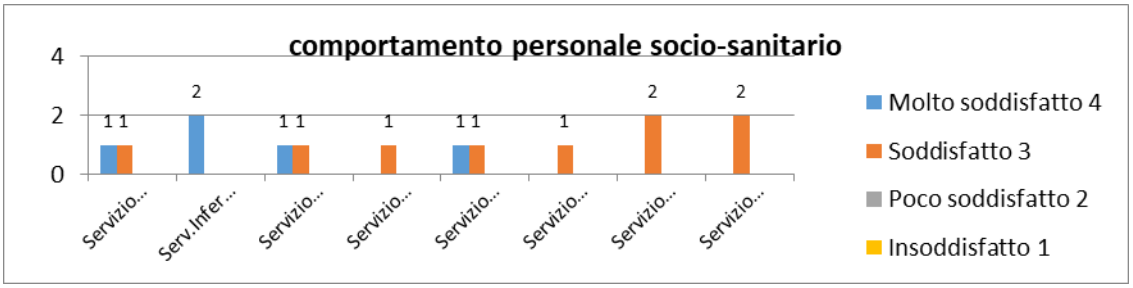
aspetto che piace di più	in linea di massimo tutto; il personale è molto disponibile alle varie richieste; il personale addetto agli ospiti gli organizzatori delle feste con i familiari; organizzazione ed efficienza dei servizi; l'assistenza alla persona; il personale; trattamento umano riservato gli ospiti e ai loro famigliari ; orari visite; cortesia; cordialità, cura della persona; l'accoglienza e la collaborazione; la cordialità e la professionalità di tutto il personale;
aspetto che piace di meno	l'assenza di palestra e luoghi per ginnastiche appropriate; si lasciano i pazienti troppo seduti ma capisco che è una questione di personale insufficiente rispetto alle richieste; che sia stato cambiato il gruppo oss del reparto in quanto l'ospite si era affezionato e si trovava bene- l'approccio era molto più famigliare e comunicativo- sono venuti a mancare importanti punti di riferimento

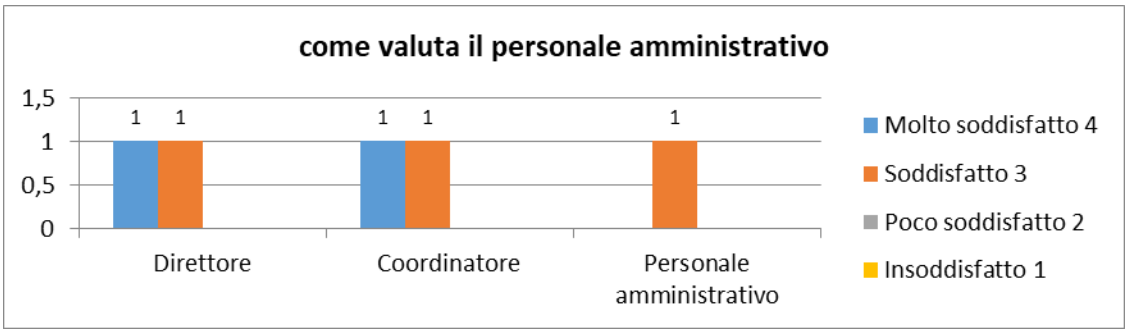
considerazioni	Spero non ci siano cambiamenti riguardanti le rette

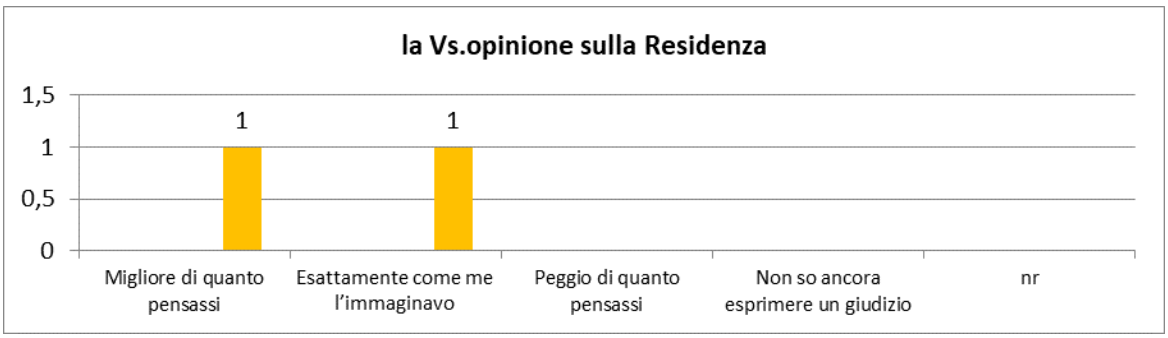
VILLA delle ROSE n.51 posti letto - nucleo PERLA 25 p.l. - 2 risposte
Si riportano i grafici







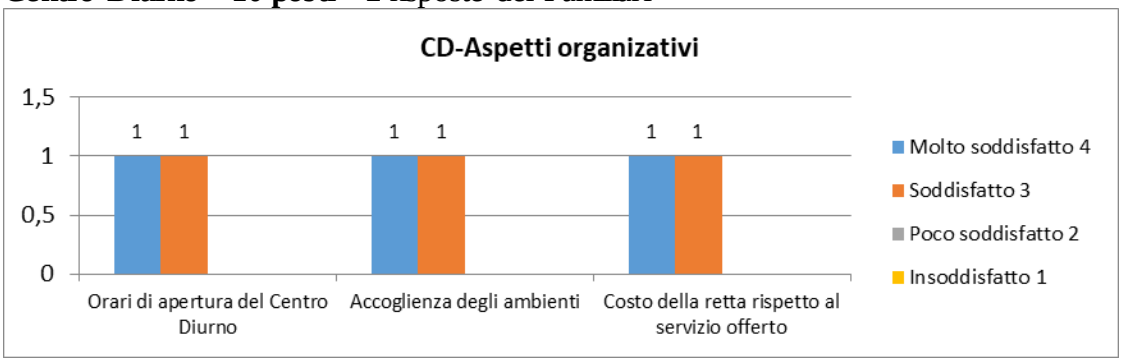


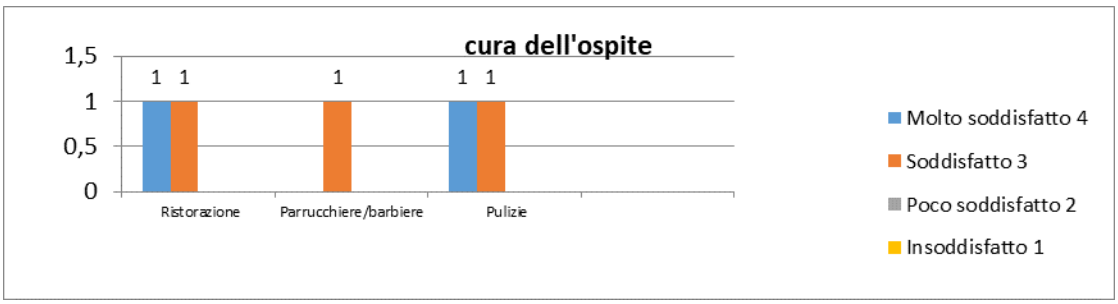


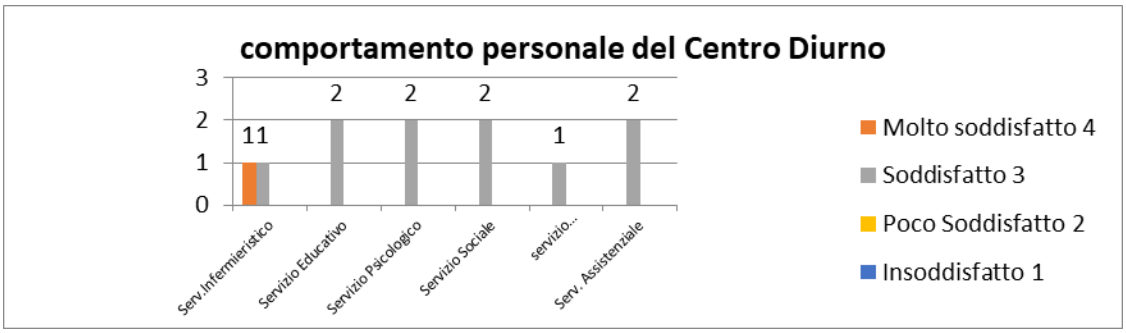
CONSIDERAZIONI CONCLUSIVE: IN RELAZIONE ALLE SUE ASPETTATIVE INIZIALI, COMPLESSIVAMENTE LA SUA OPINIONE SU QUESTA RESIDENZA È:		
	Migliore di quanto pensassi	1
	Esattamente come me l'immaginavo	1
	Peggio di quanto pensassi	
	Non so ancora esprimere un giudizio	
	nr	
aspetto che piace di più	buona relazione con gli ospiti; l'animazione, la familiarità e la cordialità	
aspetto che piace di meno	alla mamma piacerebbe vedere un po' di televisione ma non è possibile;	
considerazioni	un atteggiamento più comprensivo e adeguato alle esigenze del singolo paziente, anche se difficilmente applicabile	

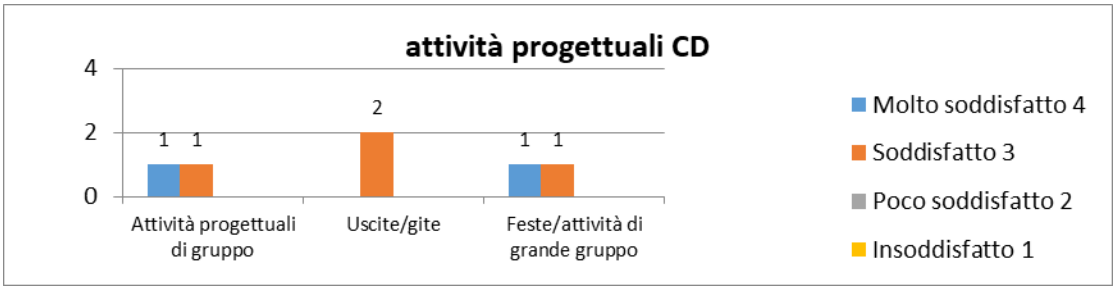
- nucleo AMBRA (26) - 0 risposte
Nessun questionario

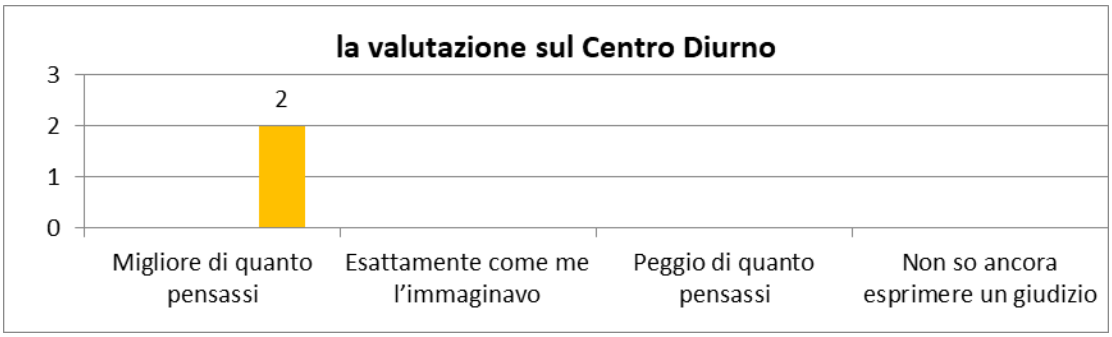
Centro Diurno - 10 posti - 2 risposte dei Familiari











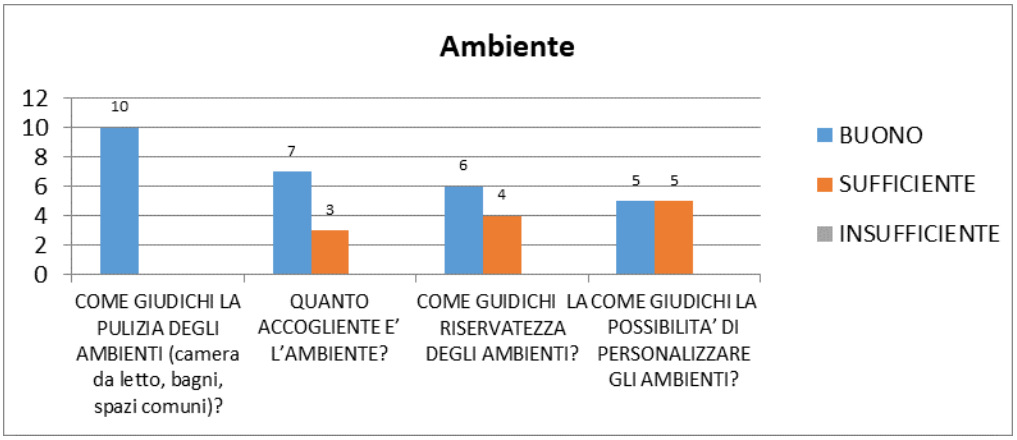
Le osservazioni/segnalazioni dei Familiari sono state fatte oggetto di analisi e approfondimento con il gruppo di lavoro per cercare, dove possibile, di dare delle risposte o cercare delle soluzioni; in tal senso, si segnala che proprio in base ai rilievi si stanno adottando delle nuove modalità di gestione del servizio di lavanderia; servizio complesso per i volumi di biancheria movimentata, per la tipologia di sporco e le caratteristiche del vestiario. Per altre rilevazioni, dove possibile, si è invece cercato di dare risposte individuali. Si ricorda che l'esito del questionario è pubblicato sul sito dell'ente.

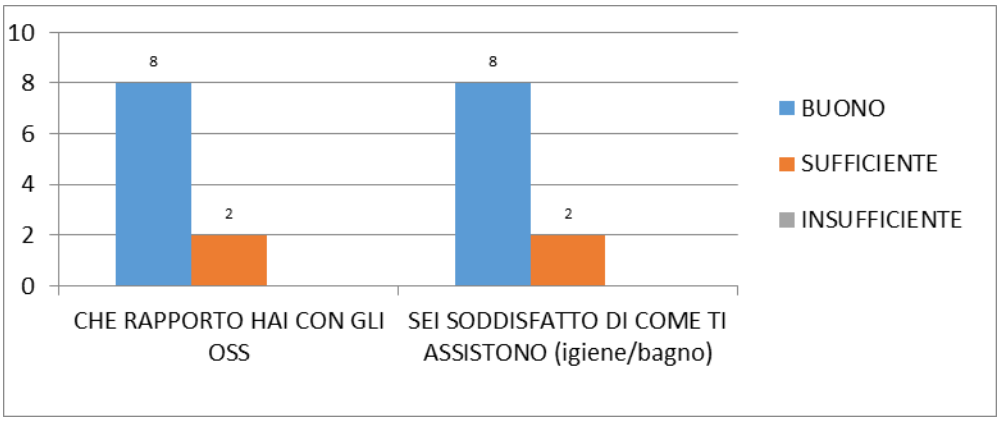
Soddisfazione Ospiti:

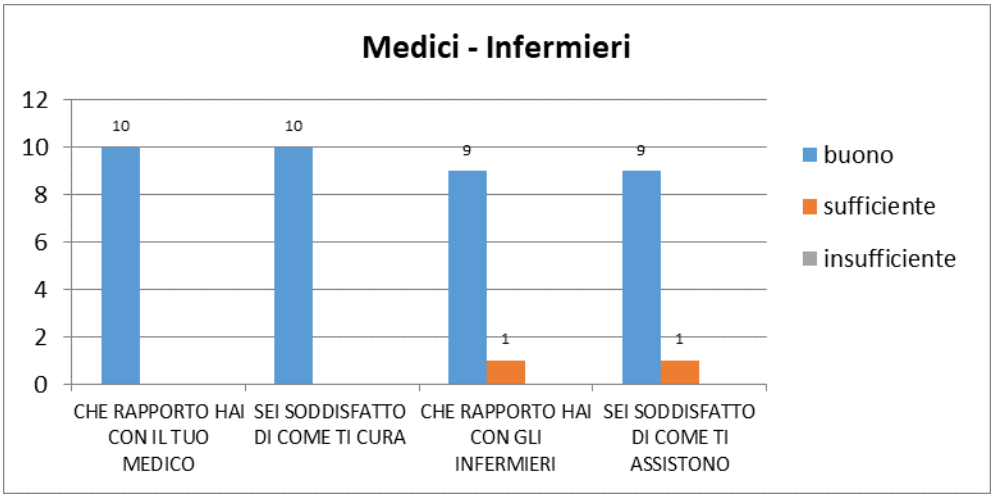
Il questionario è stato sottoposto dagli Educatori agli ospiti ritenuti in grado di fornire una risposta sufficientemente consapevole, sono stati individuati 10 Ospiti in Via Garibaldi (su 100) e 8 in Villa delle Rose (di cui 4 del Centro Diurno); il mandato dato al servizio educativo è stato di riportare quanto espresso dall'ospite e "non interpretare" le risposte.

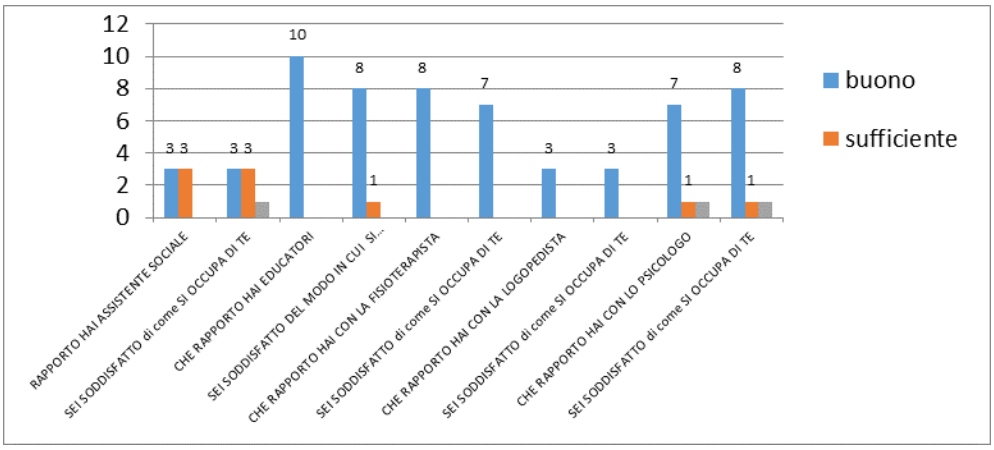
QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE OSPITE anno 2018: VG n. 10 - Villa delle Rose n.4 - C.Diurno n.4	
q NUCLEO ZAFFIRO - su 16 ospiti	4
q NUCLEO RUBINO - su 20 ospiti (2°liv)	0
q NUCLEO TURCHESE - su 18 ospiti	3
q NUCLEO SMERALDO - su 24 ospiti	0
q NUCLEO CORALLO - su 22 ospiti	3
q NUCLEO PERLA (Villa Rose) - su 25 ospiti	2
q NUCLEO AMBRA (Villa Rose) - su 26 ospiti	2
q CENTRO DIURNO (Villa Rose) - su 15 utenti presenti con frequenza giornaliera diversificata	4

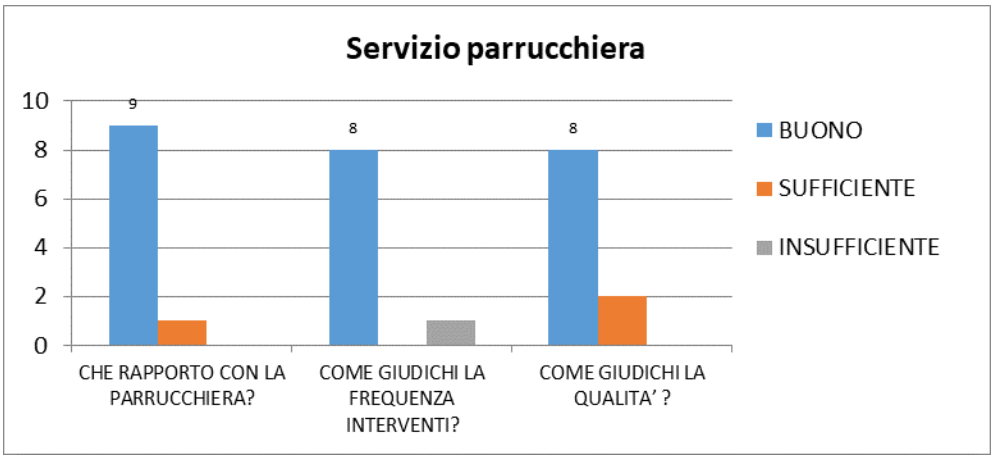
Si riportano in grafico i risultati delle sedi – Via Garibaldi (10 ospiti su 100 residenti):

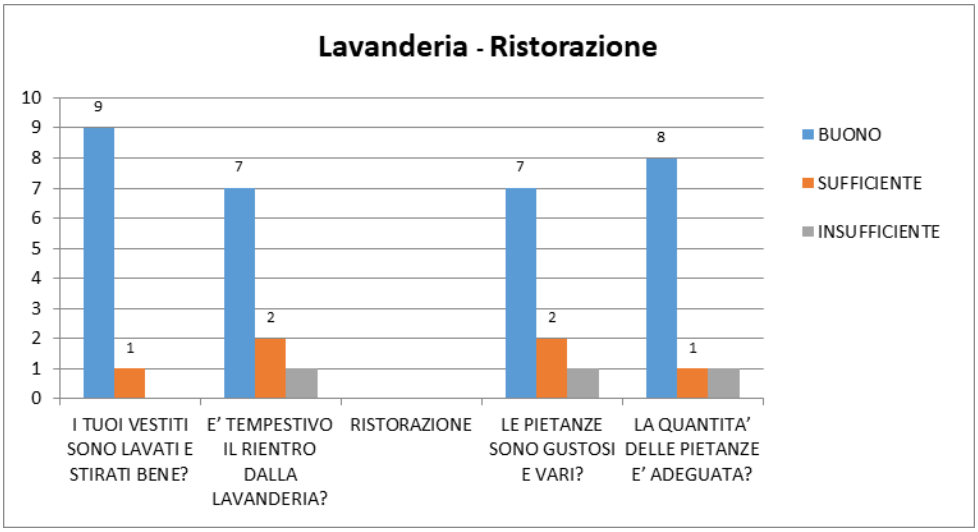

Ambiente
12
10
8
6
4
2
0
10
7
3
6
4
5
5
COME GIUDICHI LA PULIZIA DEGLI AMBIENTI (camera da letto, bagni, spazi comuni)?
QUANTO ACCOGLIENTE E' L'AMBIENTE?
COME GUIDICHI LA RISERVATEZZA DEGLI AMBIENTI?
COME GIUDICHI LA POSSIBILITA' DI PERSONALIZZARE GLI AMBIENTI?
BUONO
SUFFICIENTE
INSUFFICIENTE


10
8
6
4
2
0
8
2
8
2
CHE RAPPORTO HAI CON GLI OSS
SEI SODDISFATTO DI COME TI ASSISTONO (igiene/bagno)
BUONO
SUFFICIENTE
INSUFFICIENTE


Medici - Infermieri
12
10
8
6
4
2
0
10
10
9
1
9
1
CHE RAPPORTO HAI CON IL TUO MEDICO
SEI SODDISFATTO DI COME TI CURA
CHE RAPPORTO HAI CON GLI INFERMIERI
SEI SODDISFATTO DI COME TI ASSISTONO
buono
sufficiente
insufficiente

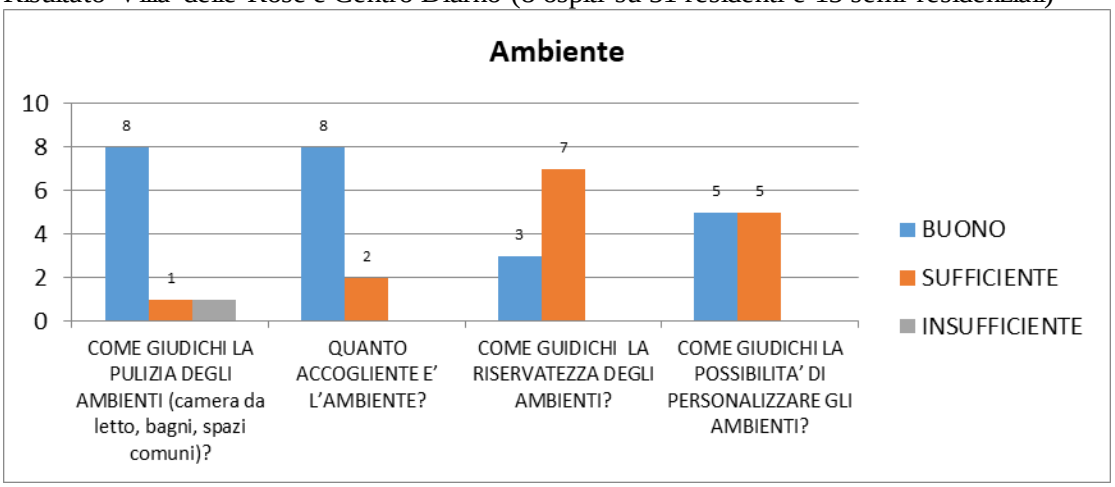

12
10
8
6
4
2
0
3 3
3 3
10
8
1
8
7
3
3
7
1
8
1
RAPPORTO HAI ASSISTENTE SOCIALE
SEI SODDISFATTO di come SI OCCUPA DI TE
CHE RAPPORTO HAI EDUCATORI
SEI SODDISFATTO DEL MODO IN CUI SI...
CHE RAPPORTO HAI CON LA FISIOTERAPISTA
SEI SODDISFATTO di come SI OCCUPA DI TE
CHE RAPPORTO HAI CON LA LOGOPEDISTA
SEI SODDISFATTO di come SI OCCUPA DI TE
CHE RAPPORTO HAI CON LO PSICOLOGO
SEI SODDISFATTO di come SI OCCUPA DI TE
buono
sufficiente

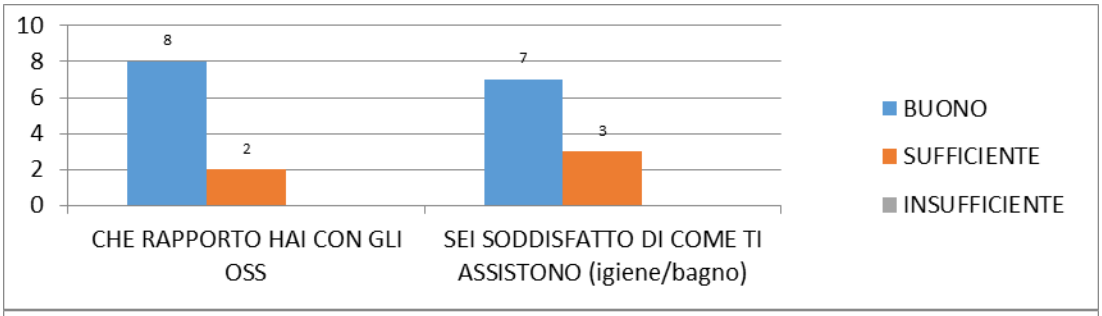


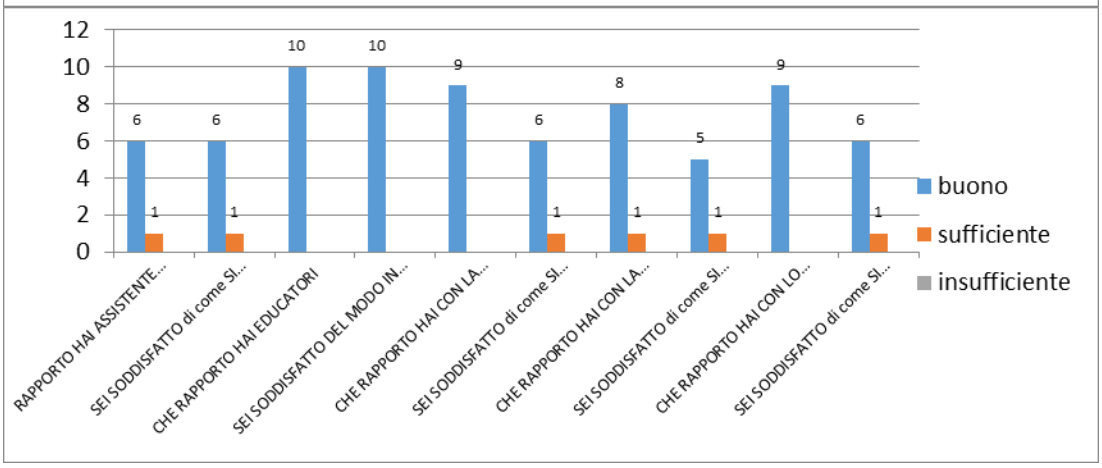


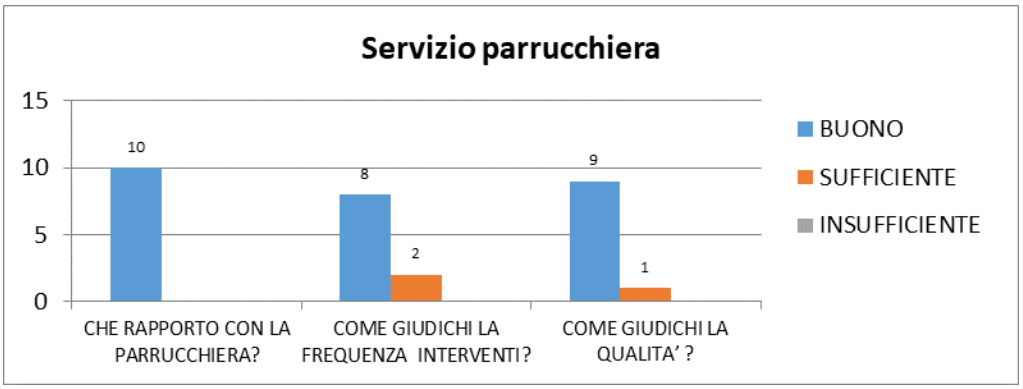
Un ospite del nucleo Turchese ha espresso un suo parere che si riporta: attività Via Crucis del lunedì troppo invadente. per quanto riguarda le richieste personali resta un generale tabu' e non si viene mai a capo di niente. la responsabilità' eventuale è a carico di chi?

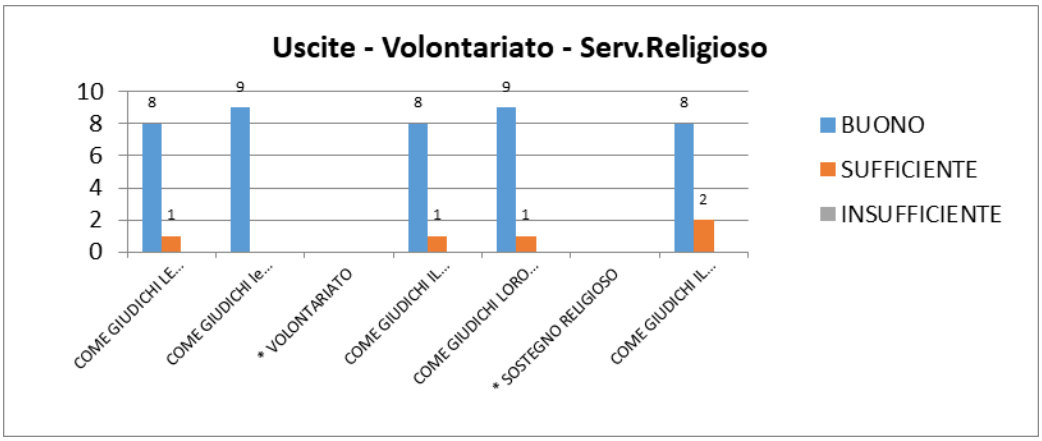
Risultato Villa delle Rose e Centro Diurno (8 ospiti su 51 residenti e 15 semi-residenziali)

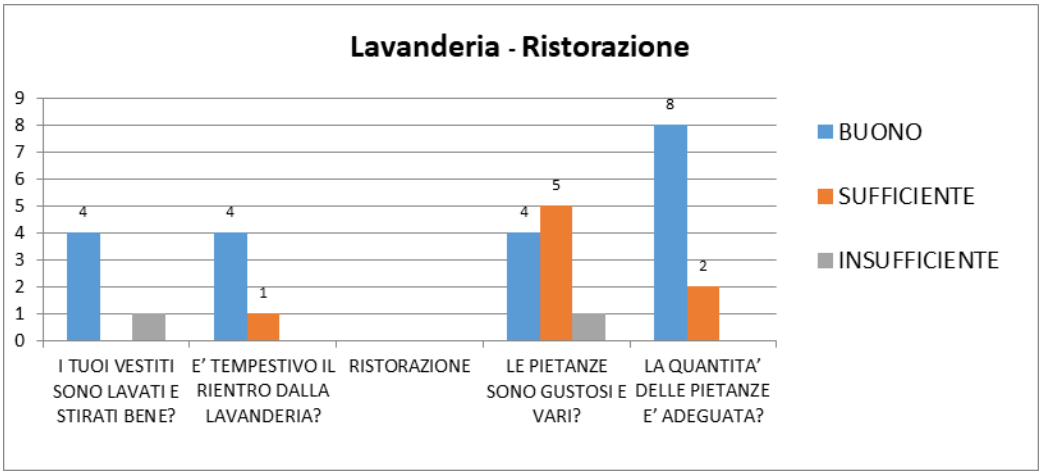



10
8
6
4
2
0
8
2
7
3
CHE RAPPORTO HAI CON GLI OSS
SEI SODDISFATTO DI COME TI ASSISTONO (igiene/bagno)
BUONO
SUFFICIENTE
INSUFFICIENTE


12
10
8
6
4
2
0
6
1
6
1
10
10
9
6
1
8
1
5
1
9
6
1
RAPPORTO HAI ASSISTENTE...
SEI SODDISFATTO di come SI...
CHE RAPPORTO HAI EDUCATORI
SEI SODDISFATTO DEL MODO IN...
CHE RAPPORTO HAI CON LA...
SEI SODDISFATTO di come SI...
CHE RAPPORTO HAI CON LA...
SEI SODDISFATTO di come SI...
CHE RAPPORTO HAI CON LO...
SEI SODDISFATTO di come SI...
buono
sufficiente
insufficiente


Servizio parrucchiera
15
10
5
0
10
8
2
9
1
CHE RAPPORTO CON LA PARRUCCHIERA?
COME GIUDICHI LA FREQUENZA INTERVENTI?
COME GIUDICHI LA QUALITA' ?
BUONO
SUFFICIENTE
INSUFFICIENTE


Uscite - Volontariato - Serv.Religioso
10
8
6
4
2
0
8
1
9
8
1
9
1
8
2
COME GIUDICHI LE...
COME GIUDICHI le...
* VOLONTARIATO
COME GIUDICHI IL...
COME GIUDICHI LORO...
* SOSTEGNO RELIGIOSO
COME GIUDICHI IL...
BUONO
SUFFICIENTE
INSUFFICIENTE



Due ospiti del nucleo Perla e del nucleo Ambra hanno espresso: P un altro televisore in uno spazio diverso dal soggiorno; P: gradirei più cose tenere e gustose oltre alle polpette; P: ci vorrebbe più personale; A: sistemare il problema dei piccioni nei condotti dell'aria; A: vorrei altri cibi (tagliatelle, bistecche al sangue, costicine), vorrei uscire più spesso, vorrei fare i capelli più spesso;

Il Segretario Direttore
Altissimo Dott.ssa Paola