



Azienda Pubblica di Servizi alla Persona
“Giorgio Gasparini” Vignola (MODENA)

Casa Residenza per anziani di Vignola
Questionario di gradimento rivolto ai famigliari degli utenti

Questionario di gradimento rivolto ai famigliari della Casa Residenza per anziani di Vignola ANNO 2016



AZIENDA PUBBLICA DI SERVIZI ALLA PERSONA
“GIORGIO GASPARINI” VIGNOLA

Enti Pubblici Soci: Unione di Comuni Terre di Castelli I
Castelnuovo Rangone Castelvetro di Modena I Guiglia I
Marano sul Panaro I Montese I Savignano sul Panaro
Spilamberto I Vignola I Zocca

Via Libertà, 823 41058 Vignola (Mo)
T 059 770 5211
F 059 770 5200
M info@aspvignola.mo.it
W www.aspvignola.mo.it
PEC aspvignola@pec.it
C.F. / P.I. 03099960365



Azienda Pubblica di Servizi alla Persona
“Giorgio Gasparini” Vignola (MODENA)

Casa Residenza per anziani di Vignola
Questionario di gradimento rivolto ai famigliari degli utenti

Metodologia usata

La valutazione della qualità percepita da parte dei famigliari, si colloca nell’ambito della cornice normativa prevista dall’accreditamento dei servizi socio-sanitari integrati, che la pone come indicatore importante e da tenere monitorato, per il miglioramento continuo.

Anche per la rilevazione dell’anno 2016 si è deciso di somministrare ai famigliari degli ospiti della Casa Residenza per Anziani di Vignola il questionario di gradimento elaborato nel 2013. E’ intenzione elaborare un nuovo questionario in collaborazione con il Comitato famigliari.

Sono state individuate 5 aree, alcune delle quali sono state suddivise in sottoaree:

- 1) Area socio-assistenziale;
- 2) Area sanitaria:
 - a) Att. Medica
 - b) Att. Infermieristica
 - c) Att. Fisioterapica
- 3) Area animazione;
- 4) Area servizi alberghieri:
 - a) Cucina
 - b) Lavanderia
 - c) Pulizie
- 5) Area amministrazione e responsabilità (Raa-Coord.inf.-Coord. Inf.-Resp. Area):
 - a) Reperibilità dei responsabili
 - b) Gestione di informazioni
 - c) Gestione reclami
 - d) Gestione pagamenti

I famigliari sono stati invitati ad esprimere un giudizio barrando per ogni area del servizio una delle 3 immagini identificative di una valutazione positiva (faccina verde) sufficiente (faccina gialla) o negativa (faccina rossa).

I questionari sono stati distribuiti ai famigliari nel corso del mese di febbraio 2016.

I questionari erano da compilare in forma anonima. Si è data la possibilità di esprimere eventuali suggerimenti in uno spazio anonimo.

I questionari compilati e restituiti sono stati n. 28, di cui 16 del nucleo del 1° piano e 12 del nucleo del 2° piano RSA.



AZIENDA PUBBLICA DI SERVIZI ALLA PERSONA
“GIORGIO GASPARINI” VIGNOLA

Enti Pubblici Soci: Unione di Comuni Terre di Castelli I
Castelnuovo Rangone Castelvetro di Modena I Guiglia I
Marano sul Panaro I Montese I Savignano sul Panaro
Spilamberto I Vignola I Zocca

Via Libertà, 823 41058 Vignola (Mo)
T 059 770 5211
F 059 770 5200
M info@aspvignola.mo.it
W www.aspvignola.mo.it
PEC aspvignola@pec.it
C.F. / P.I. 03099960365

RILEVAZIONE DATI

1) Area socio assistenziale

				NESSUNA INDICAZIONE
Nucleo 1° piano	8	7	0	1
Nucleo 1° piano	6	6	0	0
TOTALE	14	13	0	1

2) Area sanitaria

				
<u>Att. medica</u>				
Nucleo 1° piano	4	7	5	0
Nucleo 2° piano	6	4	1	1
TOTALE	10	11	6	1
<u>Att. infermieristica</u>				NESSUNA INDICAZIONE
Nucleo 1° piano	11	5	0	0
Nucleo 2° piano	9	3	0	0
TOTALE	20	8	0	0
<u>Att. fisioterapia</u>				NESSUNA INDICAZIONE
Nucleo 1° piano	5	8	2	1
Nucleo 2° piano	5	4	0	3
TOTALE	10	12	2	4



3) Area animazione

			
Nucleo 1° piano	4	10	2
Nucleo 2° piano	4	7	1
TOTALE	8	17	3

4) Area servizi alberghieri

				NESSUNA INDICAZIONE
<u>Cucina</u>				
Nucleo 1° piano	10	6	0	0
Nucleo 2° piano	7	2	1	2
TOTALE	17	8	1	2
<u>Lavanderia</u>				
Nucleo 1° piano	4	12	0	
Nucleo 2° piano	5	5	2	0
TOTALE	9	17	2	0
<u>Pulizie</u>				
Nucleo 1° piano	9	7	0	0
Nucleo 2° piano	6	5	1	0
TOTALE	15	12	1	0



5) Area amministrazione e responsabilità

			
<u>Reperibilità dei responsabili</u>			
Nucleo 1° piano	7	9	0
Nucleo 2° piano	9	3	0
TOTALE	16	12	0
<u>Gestione informazioni</u>			
Nucleo 1° piano	9	7	0
Nucleo 2° piano	7	5	0
TOTALE	16	12	0
<u>Gestione reclami</u>			
Nucleo 1° piano	7	9	0
Nucleo 2° piano	6	6	0
TOTALE	13	15	0
<u>Gestione pagamenti</u>			
Nucleo 1° piano	9	7	0
Nucleo 2° piano	6	6	0
TOTALE	15	13	0



ANALISI COMPLESSIVA DATI

<u>TOTALE</u> <u>COMPLESSIVO</u>				NESSUNA INDICAZIONE
Nucleo 1° piano	87 (45,31%)	94 (48,96%)	9 (4,69%)	2 (1,04%)
Nucleo 2° piano	76 (52,78%)	56 (38,89%)	6 (4,16%)	6 (4,16%)
TOTALE	163 (48,51%)	150 (44,65%)	15 (4,46%)	8 (2,38%)

Eventuali osservazioni e suggerimenti

N. 3 questionari, tutti del nucleo del 2° piano, contengono suggerimenti che di seguito si riportano:

- “Incontri periodici assembleari, per un confronto diretto e migliorare, nei limiti, l’andamento della struttura” Poco personale zona giorno e se sono a letto, passano poco ma sempre perché sono in pochi.
- “Cercare di migliorare l’alimentazione un po’ scarsa, direi anch’io evitare quei papponi ma le cose cremose e separate e anche di variare un po’ i cibi e non sempre cafelatte e altro. Lavanderia scompare sempre le cose proprie e ne arrivano altre che non so di chi siano maglioni e altre cose che non si trovano più (quindi un po’ più di ordine x piacere. Grazie. Distinti saluti.” (Correlata valutazione negativa dei servizi di cucina e lavanderia – faccina verde).
- “Ci vorrebbe una persona in lavanderia per stirare gli indumenti degli ospiti. Se non ci sono le possibilità finanziarie perché non chiederlo come volontariato a qualche familiare?” (Correlata valutazione sufficiente del servizio lavanderia).

