



# ANNO 2015

## RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEI FAMIGLIARI E DEGLI OSPITI

	<b>REPORT ANNUALE DI VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE</b>	CODICE: RAV Rev: 00 Data: Gennaio 2013
---	--	--

## SODDISFAZIONE

Per l'anno 2015 sono stati somministrati i questionari di rilevazione della soddisfazione agli ospiti ed ai loro famigliari con i seguenti risultati:

N. di questionari elaborati: 179

N. ospiti presenti (media nell'anno): 210

I questionari elaborati sono stati così suddivisi:

MEDIA POSTI OCCUPATI NELL'ANNO	210				
N° QUESTIONARI ELABORATI	179	85%	COMPILATORE	OSPITE	46
				FAMILIARE	133
			TIPOLOGIA OFFERTA	RICOVERO LUNGO TERMINE	139
				ART. 2	28
				SVP	5
			PERMANENZA	1-2 MESI	33
				6 MESI	18
				1 ANNO	10
				PIU' DI 1 ANNO	111

Nel 2015 la percentuale di ospiti/famigliari coinvolti nell'indagine sulla soddisfazione è stato superiore rispetto all'anno precedente, pertanto la percentuale di risultato di questionari raccolti per l'anno 2015 risulta essere dell'85% rispetto al 43% del 2014

I questionari somministrati avevano lo scopo di indagare il livello di soddisfazione percepita dagli utenti e loro famigliari in relazione alle seguenti aree:

- Area organizzazione
- Area spazio – ambiente
- Area servizi alberghieri
- Area servizi alla persona
- Giudizio complessivo

Di seguito i risultati derivanti dall'analisi ORGANIZZAZIONE così come valutati:

ORGANIZZAZIONE					
Disponibilità Dell'amministrazione/Direzi one	Disponibilità Personale assistenza	Chiarezza informazioni	Orario uffici	Orario visite	Sapere a chi Rivolgersi Per chiedere informazioni
76%	72%	71%	76%	86%	73%
<b>76%</b>					

Il 76% è la media della soddisfazione rilevata nell'area Organizzazione che comprende:

- ✓ Disponibilità dell'amministrazione 76%
- ✓ Disponibilità del personale di assistenza 72%
- ✓ Chiarezza delle informazioni ricevute 71%
- ✓ Orario delle visite 86 %
- ✓ Sapere a chi rivolgersi per chiedere informazioni 73%

L'orario di visite è l'item che ha ottenuto la maggior percentuale di consenso, essendo la struttura aperta alle visite dalle 7 della mattina alle 8 di sera, consente ai famigliari di poter visitare i propri cari in qualsiasi ora della giornata

Le altre voci relative alla chiarezza ed alla disponibilità ottengono una percentuale di consenso del 73% che si può ritenere soddisfacente.

Una nota di rilievo va data all'item "sapere a chi rivolgersi per chiedere informazioni" che, nell'anno in corso ottiene una percentuale di consenso del 73% contro il 62% registrato nel 2014.

(Merito di tale consenso va senz'altro al potenziamento del servizio sociale ed alla formazione svolta durante l'anno sulla comunicazione, sulla condivisione del funzionigramma, alle molte riunioni di equipe, che ha visto coinvolte varie figure professionali e di coordinamento)

#### AREA SPAZIO AMBIENTE

AREA SPAZIO – AMBIENTE					
Possibilità di Personalizzare la stanza	Confort	Pulizia e ordine	Fruibilità degli Spazi comuni	Fruibilità degli Spazi verdi	Adeguatezza del parcheggio
71%	70%	78%	81%	82%	60%
<b>74%</b>					

Il 74% degli intervistati ritiene soddisfacente lo spazio ambientale fruibile, l'area è stata così indagata:

- ✓ Possibilità di personalizzare la stanza 71%
- ✓ Confort della stanza 70%
- ✓ Pulizia e ordine 78%
- ✓ Fruibilità degli spazi comuni 81%
- ✓ Fruibilità degli spazi verdi 82%
- ✓ Adeguatezza del parcheggio 60%



Gli indici indagati raffrontati con gli stessi dell'anno 2014 non hanno subito mutazioni rilevanti, si attestano approssimativamente su percentuali molto simili. Risulta leggermente migliorata la soddisfazione riguardo all'area parcheggio che passa dal 54% dell'anno 2014 al 60% del 2015.

Nell'anno di riferimento, infatti è stato sistemato, seppur in modo non definitivo il parcheggio dell'area Bidoli rendendolo agibile, inoltre è stato messo a punto un anello di circolazione che permette di rendere più agevole il traffico in entrata ed in uscita dalla struttura.

La percentuale sintetica di soddisfazione relativa a quest'area nell'anno 2014 era del **69%**. Passa al 74% nell'anno 2015

#### AREA DEI SERVIZI ALBERGHIERI

SERVIZI ALBERGHIERI		
Servizio lavanderia	Servizio ristorazione	Servizio manutenzioni/riparazioni
65%	67%	71%
<b>68%</b>		

Il 68% degli intervistati si ritiene soddisfatto dei servizi alberghieri che comprendono:

- ✓ Servizio di lavanderia 65%
- ✓ Servizio ristorazione 67%
- ✓ Servizio manutenzione 71%

Il servizio di lavanderia risulta soddisfacente per gli ospiti e i loro famigliari nella percentuale del 65%. Rilevante è il dato se confrontato con la percentuale misurata nell'anno 2014 che era del 55%, pertanto il miglioramento della percentuale di soddisfazione del 10% può ritenersi soddisfacente nonché indice di un percorso di miglioramento in atto.

Rispetto all'anno precedente la percezione della soddisfazione legata all'area servizi ristorazione alberghiera risulta essere anch'essa leggermente migliorata, in effetti la percentuale di soddisfazione passa dal 62% del 2014 al 67% del 2015.



## REPORT ANNUALE DI VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE

CODICE: RAV  
Rev: 00  
Data: Gennaio 2013

La percentuale sintetica di soddisfazione relativa a quest'area raccolta nell'anno 2014 era del 61%

Pertanto anche questo gruppo di item è andato verso un aumento dell'indice di soddisfazione percepita da ospiti e famigliari.

### AREA SERVIZI ALLA PERSONA

AREA SERVIZI ALLA PERSONA													
Servizio medico	Servizio coord. nuclei	Servizio Infermieristico	Servizio sociale	Servizio Operatore Socio sanitario	Servizio Di fisioterapia	Servizio Di psicologia	Servizio Di logopedia	Servizio Socio educativo	Servizio trasporti	Servizio pedicure	Servizio parrucchiere	Assistenza religiosa	volontariato
63%	65%	71%	76%	71%	73%	74%	74%	78%	73%	64%	75%	77%	77%
<b>72%</b>													

### SERVIZI ALLA PERSONA

Il 72% degli intervistati si ritiene soddisfatto dei servizi rivolti alla persona i quali sono così suddivisi:

- Servizio medico 63% (nel 2014 60%)
- Servizio coordinamento di nucleo 65% (nel 2014 59%)
- Servizio infermieristico 71% (nel 2014 72%)
- Servizio sociale 76% (nel 2014 69%)
- Servizio socio sanitario 71% (nel 2014 65%)
- Servizio fisioterapico 73% (nel 2014 72%)
- Servizio psicologico 74% (nel 2014 67%)
- Servizio logopedico 72% (nel 2014 59%)
- Servizio socio educativo 78% (nel 2014 73%)
- Servizio trasporti 73% (nel 2014 68%)
- Servizio di pedicure 64% (nel 2014 49%)
- Servizio parrucchiera 75% (nel 2014 69%)
- Servizio religioso 77% (nel 2013 76%)
- Servizio di volontariato 77% (nel 2014 72%)

Tutte le aree indagate hanno subito un aumento di percezione della soddisfazione rispetto alla rilevazione del 2014,

La percentuale sintetica di soddisfazione relativa a quest'area raccolta nell'anno 2014 era del 66% contro il 72% del 2015.



## COINVOLGIMENTO DELLA FAMIGLIA

COINVOLGIMENTO DELLA FAMIGLIA	
Grado di coinvolgimento nei progetti di assistenza	Coinvolgimento ad eventi/iniziative proposte dalla struttura
66%	73%
69%	

Il 69% degli intervistati ha risposto di sentirsi coinvolto nelle attività socio sanitarie ed assistenziali della Casa, l'area indaga:

- ✓ Grado di coinvolgimento dei famigliari nel progetto assistenziale 66%
- ✓ Coinvolgimento ad eventi / iniziative proposte dalla struttura 73%

Se confrontiamo i dati con la rilevazione eseguita nell'anno 2014, vediamo come l'item "Grado di coinvolgimento nei progetti di assistenza" abbia subito un notevole miglioramento passando dalla percentuale di percezione del 55% relativa all'anno 2014 all'attuale 66% dell'anno in corso. Ciò è dovuto senz'altro al coinvolgimento dei famigliari nelle UOI che nell'anno in corso ha visto partecipi tutti i famigliari degli ospiti accolti in struttura e dei nuovi ingressi.

## IN SINTESI IL LIVELLO DI SODDISFAZIONE GENERALE:

<b>ORGANIZZAZIONE</b>	76%	<b>COINVOLGIMENTO DELLA FAMIGLIA</b>	69%
<b>SPAZIO-AMBIENTE</b>	74%	<b>SERVIZIO ALLA PERSONA</b>	72%
<b>SERVIZIO ALBERGHIERO</b>	68%	<b>GIUDIZIO COMPLESSIVO</b>	70%
<b>TOTALE LIVELLO DI SODDISFAZIONE RILEVATO</b>			71%



**REPORT ANNUALE DI VALUTAZIONE DELLA  
SODDISFAZIONE**

CODICE: RAV  
Rev: 00  
Data: Gennaio 2013

Inoltre i dati sono stati analizzati e raccolti per:

Per ospite

Per compilatore

Per servizio offerto

Per tempo di permanenza in struttura

I risultati sono stati così formalizzati:

**RILEVAZIONE PER OSPITE**

ORGANIZZAZIONE					
DISPONIBILITÀ DIREZIONE/AMMINISTRAZIONE	DISPONIBILITÀ PERSONALE/ASSISTENZA	CHIAREZZA INFORMAZIONI	ORARIO UFFICI	ORARIO VISITA	SAPERE A CHI RIVOLGERSI PER INFORMAZIONI
78%	74%	73%	78%	89%	75%
78%					

SPAZIO-AMBIENTE					
POSSIBILITÀ DI PERSONALIZZARE LA STANZA	COMFORT STANZA	PULIZIA E ORDINE	FRUIBILITÀ SPAZI COMUNI	FRUIBILITÀ SPAZI VERDI	ADEGUATEZZA PARCHEGGIO
78%	78%	86%	87%	86%	56%
78,5%					

SERVIZIO ALBERGHIERO			COINVOLGIMENTO DELLA FAMIGLIA	
SERVIZIO LAVANDERIA	RISTORAZIONE	SERVIZIO DI MANUTENZIONE/RIPARAZIONE	COINVOLGIMENTO NEI PROGETTI DI ASSISTENZA	COINVOLGIMENTO AD EVENTI/INIZIATIVE E PROPOSTE
64%	59%	74%	65%	72%
66%			68,5%	

SERVIZIO ALLA PERSONA						
SERVIZIO MEDICO	SERVIZIO DI COORDINAMENTO NUCLEO	SERVIZIO INFERMIERISTICO	SERVIZIO ASSISTENTE SOCIALE	SERVIZIO OPERATORE SOCIO-SANITARIO	SERVIZIO DI FISIOTERAPIA	SERVIZIO DI PSICOLOGIA
62%	69%	72%	82%	76%	83%	84%
SERVIZIO DI LOGOPEDIA	SERVIZIO DI ANIMAZIONE/EDUCATIVO	SERVIZIO DI TRASPORTI	SERVIZIO DI PEDICURE	SERVIZIO DI PARRUCHIERE	SERVIZIO DI ASSISTENZA RELIGIOSA	SERVIZIO DI VOLONTARIATO
81%	79%	79%	68%	77%	80%	79%
72%						

ORGANIZZAZIONE	78%	COINVOLGIMENTO DELLA FAMIGLIA	69%
SPAZIO-AMBIENTE	74%	SERVIZIO ALLA PERSONA	72%
SERVIZIO ALBERGHIERO	68%	GIUDIZIO COMPLESSIVO	70%
<b>TOTALE LIVELLO DI SODDISFAZIONE RILEVATO</b>		71%	



**REPORT ANNUALE DI VALUTAZIONE DELLA  
SODDISFAZIONE**

CODICE: RAV  
Rev: 00  
Data: Gennaio 2013

Rilevazione del dato per compilatore (Famigliare/Ospite)

ORGANIZZAZIONE							
	DISPONIBILITÀ DIREZIONE/AMMINISTRAZIONE	DISPONIBILITÀ PERSONALE/ASSISTENZA	CHIAREZZA INFORMAZIONI	ORARIO UFFICI	ORARIO VISITA	SAPERE A CHI RIVOLGERSI PER INFORMAZIONI	
GENERALE	76%	72%	71%	76%	86%	73%	
OSPITE	78%	74%	73%	78%	89%	75%	
FAMILIARE	75%	71%	70%	75%	85%	72%	
SPAZIO-AMBIENTE							
	POSSIBILITÀ DI PERSONALIZZARE LA STANZA	COMFORT STANZA	PULIZIA E ORDINE	FRUIBILITÀ SPAZI COMUNI	FRUIBILITÀ SPAZI VERDI	ADEGUATEZZA PARCHEGGIO	
GENERALE	71%	70%	78%	81%	82%	60%	
OSPITE	78%	78%	86%	87%	86%	56%	
FAMILIARE	68%	67%	75%	78%	81%	60%	
SERVIZIO ALBERGHIERO				COINVOLGIMENTO DELLA FAMIGLIA			
	SERVIZIO LAVANDERIA	RISTORAZIONE	SERVIZIO DI MANUTENZIONE/RIPARAZIONE	COINVOLGIMENTO NEI PROGETTI DI ASSISTENZA	COINVOLGIMENTO AD EVENTI/INIZIATIVE PROPOSTE		
GENERALE	65%	67%	71%	66%	73%		
OSPITE	64%	59%	74%	65%	72%		
FAMILIARE	65%	68%	70%	65%	73%		
SERVIZIO ALLA PERSONA							
	SERVIZIO MEDICO	SERVIZIO DI COORDINAMENTO NUCLEO	SERVIZIO INFERMIERISTICO	SERVIZIO ASSISTENTE SOCIALE	SERVIZIO OPERATORE SOCIO-SANITARIO	SERVIZIO DI FISIOTERAPIA	SERVIZIO DI PSICOLOGIA
GENERALE	63%	65%	71%	76%	71%	73%	74%
OSPITE	69%	72%	82%	76%	83%	84%	81%
FAMILIARE	64%	64%	70%	74%	70%	70%	71%
	SERVIZIO DI LOGOPEDIA	SERVIZIO DI ANIMAZIONE/EDUCATIVO	SERVIZIO DI TRASPORTI	SERVIZIO DI PEDICURE	SERVIZIO DI PARRUCHIERE	SERVIZIO DI ASSISTENZA RELIGIOSA	SERVIZIO DI VOLONTARIATO
GENERALE	72%	78%	73%	64%	75%	77%	77%
OSPITE	81%	79%	79%	68%	77%	80%	79%
FAMILIARE	70%	77%	71%	63%	74%	74%	75%
		GENERALE	OSPITE	FAMILIARE			
<b>ORGANIZZAZIONE</b>		76%	78%	75%			
<b>SPAZIO-AMBIENTE</b>		74%	78%	71%			
<b>SERVIZIO ALBERGHIERO</b>		68%	66%	68%			
<b>COINVOLGIMENTO DELLA FAMIGLIA</b>		69%	68%	69%			
<b>SERVIZIO ALLA PERSONA</b>		72%	78%	70%			
<b>GIUDIZIO COMPLESSIVO</b>		70%	74%	68%			
<b>TOTALE LIVELLO DI SODDISFAZIONE RILEVATO</b>		<b>71%</b>	<b>74%</b>	<b>70%</b>			





**REPORT ANNUALE DI VALUTAZIONE DELLA  
SODDISFAZIONE**

CODICE: RAV  
Rev: 00  
Data: Gennaio 2013

**RILEVAZIONE DEL DATO PER SERVIZIO OFFERTO**

ORGANIZZAZIONE							
	DISPONIBILITÀ DIREZIONE/AMMINISTRAZIONE	DISPONIBILITÀ PERSONALE/ASSISTENZA	CHIAREZZA INFORMAZIONI	ORARIO UFFICI	ORARIO VISITA	SAPERE A CHI RIVOLGERSI PER INFORMAZIONI	
GENERALE	76%	72%	71%	76%	86%	73%	
LT	76%	69%	69%	74%	84%	70%	
ART2	80%	84%	82%	85%	91%	83%	
SVP	80%	80%	80%	85%	90%	88%	
SPAZIO-AMBIENTE							
	POSSIBILITÀ DI PERSONALIZZARE LA STANZA	COMFORT STANZA	PULIZIA E ORDINE	FRUIBILITÀ SPAZI COMUNI	FRUIBILITÀ SPAZI VERDI	ADEGUATEZZA PARCHEGGIO	
GENERALE	71%	70%	78%	81%	82%	60%	
LT	70%	70%	77%	80%	82%	61%	
ART2	76%	74%	83%	86%	88%	51%	
SVP	70%	60%	85%	81%	81%	65%	
SERVIZIO ALBERGHIERO			COINVOLGIMENTO DELLA FAMIGLIA				
	SERVIZIO LAVANDERIA	RISTORAZIONE	SERVIZIO DI MANUTENZIONE/RIPARAZIONE	COINVOLGIMENTO NEI PROGETTI DI ASSISTENZA	COINVOLGIMENTO AD EVENTI/INIZIATIVE PROPOSTE		
GENERALE	65%	67%	71%	66%	73%		
LT	65%	66%	70%	62%	71%		
ART2	70%	69%	75%	80%	80%		
SVP	81%	75%	75%	75%	0%		
SERVIZIO ALLA PERSONA							
	SERVIZIO MEDICO	SERVIZIO DI COORDINAMENTO NUCLEO	SERVIZIO INFERMIERISTICO	SERVIZIO ASSISTENTE SOCIALE	SERVIZIO OPERATORE SOCIO-SANITARIO	SERVIZIO DI FISIOTERAPIA	SERVIZIO DI PSICOLOGIA
GENERALE	63%	65%	71%	76%	71%	73%	74%
LT	62%	63%	69%	76%	68%	70%	69%
ART2	72%	78%	79%	71%	83%	87%	89%
SVP	65%	69%	70%	80%	75%	38%	75%
	SERVIZIO DI LOGOPEDIA	SERVIZIO DI ANIMAZIONE/EDUCATIVO	SERVIZIO DI TRASPORTI	SERVIZIO DI PEDICURE	SERVIZIO DI PARRUCHIERE	SERVIZIO DI ASSISTENZA RELIGIOSA	SERVIZIO DI VOLONTARIATO
GENERALE	72%	78%	73%	64%	75%	77%	77%
LT	74%	77%	73%	65%	73%	75%	75%
ART2	72%	80%	75%	75%	83%	83%	83%
SVP	0%	63%	75%	50%	100%	88%	0%

**In sintesi**

	GENERALE	LT	ART2	SVP
<b>ORGANIZZAZIONE</b>	76%	74%	84%	84%
<b>SPAZIO-AMBIENTE</b>	74%	73%	76%	74%
<b>SERVIZIO ALBERGHIERO</b>	68%	67%	71%	77%
<b>COINVOLGIMENTO DELLA</b>	69%	67%	80%	38%
<b>SERVIZIO ALLA PERSONA</b>	72%	71%	79%	60%
<b>GIUDIZIO COMPLESSIVO</b>	70%	67%	83%	75%
<b>TOTALE LIVELLO DI SODDISFAZIONE RILEVATO</b>	<b>71%</b>	<b>70%</b>	<b>79%</b>	<b>68%</b>



**REPORT ANNUALE DI VALUTAZIONE DELLA  
SODDISFAZIONE**

CODICE: RAV  
Rev: 00  
Data: Gennaio 2013

Per tempo di permanenza in struttura

ORGANIZZAZIONE							
	DISPONIBILITÀ DIREZIONE/AMMINISTRAZIONE	DISPONIBILITÀ PERSONALE/ASSISTENZA	CHIAREZZA INFORMAZIONI	ORARIO UFFICI	ORARIO VISITA	SAPERE A CHI RIVOLGERSI PER INFORMAZIONI	
GENERALE	76%	72%	71%	76%	86%	73%	
1-2 MESI	82%	83%	80%	84%	91%	83%	
6 MESI	82%	75%	77%	78%	89%	80%	
1 ANNO	86%	72%	75%	78%	83%	73%	
+ 1 ANNO	73%	68%	67%	73%	84%	68%	
SPAZIO-AMBIENTE							
	POSSIBILITÀ DI PERSONALIZZARE LA STANZA	COMFORT STANZA	PULIZIA E ORDINE	FRUIBILITÀ SPAZI COMUNI	FRUIBILITÀ SPAZI VERDI	ADEGUATEZZA PARCHEGGIO	
GENERALE	71%	70%	78%	81%	82%	60%	
1-2 MESI	77%	76%	84%	85%	85%	55%	
6 MESI	66%	71%	81%	78%	77%	72%	
1 ANNO	70%	68%	85%	83%	83%	64%	
+ 1 ANNO	70%	69%	75%	80%	82%	59%	
SERVIZIO ALBERGHIERO			COINVOLGIMENTO DELLA FAMIGLIA				
	SERVIZIO LAVANDERIA	RISTORAZIONE	SERVIZIO DI MANUTENZIONE/RIPARAZIONE	COINVOLGIMENTO NEI PROGETTI DI ASSISTENZA	COINVOLGIMENTO AD EVENTI/INIZIATIVE PROPOSTE		
GENERALE	65%	67%	71%	66%	73%		
1-2 MESI	67%	72%	75%	77%	79%		
6 MESI	62%	67%	75%	64%	77%		
1 ANNO	78%	75%	72%	70%	63%		
+ 1 ANNO	64%	64%	70%	62%	72%		
SERVIZIO ALLA PERSONA							
	SERVIZIO MEDICO	SERVIZIO DI COORDINAMENTO NUCLEO	SERVIZIO INFERMIERISTICO	SERVIZIO ASSISTENTE SOCIALE	SERVIZIO OPERATORE SOCIO-SANITARIO	SERVIZIO DI FISIOTERAPIA	SERVIZIO DI PSICOLOGIA
GENERALE	63%	65%	71%	76%	71%	73%	74%
1-2 MESI	72%	78%	80%	79%	81%	87%	90%
6 MESI	66%	75%	71%	82%	75%	58%	63%
1 ANNO	68%	68%	67%	75%	69%	58%	60%
+ 1 ANNO	60%	61%	68%	74%	67%	71%	69%
	SERVIZIO DI LOGOPEDIA	SERVIZIO DI ANIMAZIONE/EDUCATIVO	SERVIZIO DI TRASPORTI	SERVIZIO DI PEDICURE	SERVIZIO DI PARRUCCHIERE	SERVIZIO DI ASSISTENZA RELIGIOSA	SERVIZIO DI VOLONTARIATO
GENERALE	72%	78%	73%	64%	75%	77%	77%
1-2 MESI	69%	79%	77%	75%	83%	81%	82%
6 MESI	61%	84%	75%	63%	83%	81%	81%
1 ANNO	63%	72%	71%	67%	72%	64%	75%
+ 1 ANNO	75%	76%	72%	63%	73%	76%	75%



**REPORT ANNUALE DI VALUTAZIONE DELLA  
SODDISFAZIONE**

CODICE: RAV  
Rev: 00  
Data: Gennaio 2013

**IN SINTESI**

	GENERALE	1-2 MESI	6 MESI	1 ANNO	+ 1 ANNO
<b>ORGANIZZAZIONE</b>	76%	84%	80%	78%	72%
<b>SPAZIO-AMBIENTE</b>	74%	77%	74%	76%	72%
<b>SERVIZIO ALBERGHIERO</b>	68%	71%	68%	75%	66%
<b>COINVOLGIMENTO DELLA</b>	69%	78%	70%	66%	67%
<b>SERVIZIO ALLA PERSONA</b>	72%	80%	73%	68%	70%
<b>GIUDIZIO COMPLESSIVO</b>	70%	80%	69%	75%	70%
<b>TOTALE LIVELLO DI SODDISFAZIONE RILEVATO</b>	<b>71%</b>	<b>78%</b>	<b>72%</b>	<b>73%</b>	<b>69%</b>

**GIUDIZIO COMPLESSIVO**

Il giudizio complessivo di soddisfazione si attesta attorno al 71%, tale percentuale confrontata con il dato del 2014 risulta essere leggermente più alta (66% nel 2014), ma il dato deve essere considerata con prudenza in quanto il numero di questionari raccolti nell'anno precedente era notevolmente inferiore (questionari raccolti nel 2014 91 contro i 179 dell'anno in corso). Questa raccolta così cospicua è frutto di una grossa collaborazione nella rilevazione dei dati tra Servizio Sociale e Ufficio Qualità. Ritengo che i numeri per essere rappresentativi debbano essere di quantità maggiore possibile. Sarebbe interessante procedere nuovamente con una raccolta simile anche per l'anno 2016 così da poter successivamente raffrontare i dati ed avere indicazioni statisticamente confrontabili.

È opportuno inoltre, considerare che, dal 2014 l'organizzazione ha subito notevoli cambiamenti, che hanno generato sia nel personale che negli ospiti e loro famigliari, momenti di sfiducia e, a volte di smarrimento, nei confronti dell'amministrazione e del personale. Alcuni processi, solo ora a distanza di tempo, iniziano a dare i loro frutti. Pertanto ritengo che si possa avanzare un timido ottimismo nel prevedere risvolti di successo futuri, relativi alle molte attività che si stanno programmando rivolte a dare il miglior benessere possibile ai nostri anziani.

Conegliano, 22 dicembre 2015

Direttore  
Giovanni Sallemi

Responsabile Qualità  
Marilena Stella