

## SODDISFACIMENTO DEL SERVIZIO EROGATO ANNO 2013: ESITO DELL'ANALISI DEI QUESTIONARI RIENTRATI

Nel corso del mese di aprile – maggio 2013 abbiamo sottoposto ai nostri clienti il questionario sul soddisfacimento dei servizi offerti.

Nel complesso sono stati compilati sul sito internet e su modulo cartaceo il 18,46% dei questionari e la valutazione complessivamente ottenuta è pari a 8,35 su scala da 1 a 10.

La Direzione ritiene più che buono il valore espresso anche se la bassa percentuale di rientro rappresenta solo in parte il pensiero dei nostri clienti.

Dall'analisi delle risposte si ritengono opportune le seguenti precisazioni.

### UNITA' OPERATIVA INTERNA

Come già rilevato, non tutti i familiari sono a conoscenza del lavoro progettuale rivolto all'ospite che si realizza attraverso il lavoro del gruppo multidimensionale con la definizione del Piano Assistenziale Individuale che definisce gli obiettivi specifici per ciascun ospite.

Questo momento d'incontro di tutte le professionalità avviene dopo circa 30/45 giorni dall'ingresso dell'ospite. Successivamente, a distanza di sei mesi, viene rivalutata la situazione di ciascun ospite e aggiornato il PAI se necessario.

Con cadenza annuale comunque ciascun professionista valuta lo stato dell'ospite, per la propria competenza, servendosi di scale di valutazione validate che permettono di aggiornare il punteggio SVAMA d'ingresso. Alle Unità Operative Interne partecipa anche il geriatra dell'ASL 10 Distretto 3 di Portogruaro. Qualora siate interessati potete comunque chiedere approfondimenti in merito.



### SERVIZIO DI LAVANDERIA

**Al fine di migliorare ulteriormente il servizio di lavanderia interna ribadiamo la necessità di numerare, prima dell'uso, la biancheria personale degli ospiti (abiti, biancheria intima, calzature) sia che si usufruisca del servizio interno sia nel caso in cui la biancheria venga periodicamente sostituita dai familiari (chiediamo vivamente non trascorrano più di 3 giorni – in special modo nel periodo estivo –)**

**E' importante che tutti i capi siano identificati per agevolare il lavoro del personale assistenziale, delle addette alla lavanderia e per garantire un servizio ottimale nei tempi prestabiliti.**

**Siamo spiacenti di rilevare spesso l'inadeguatezza della numerazione (con utilizzo di pennarelli, etichette adesive.. sui posti più impensati) nonostante si chiedi ripetutamente di cucire sull'etichetta di ciascun capo il numero assegnato dalla segreteria.**

**Collaboriamo insieme!**

**Ricordiamo che la Direzione declina ogni responsabilità nel caso di smarrimenti dovuti a mancata identificazione dei capi.**

**In conclusione, ringraziamo tutti coloro che ci hanno rilasciato le loro considerazioni e ribadiamo la disponibilità del Direttore per ulteriori segnalazioni o chiarimenti.**

Distinti saluti.

Il direttore

A handwritten signature in blue ink, appearing to be the name of the director.