

# 2025

## SODDISFAZIONE FAMILIARI STRUTTURE RESIDENZIALI PER ANZIANI

Somministrazione tramite questionario online  
predisposto con software Limesurvey dal 14 Novembre al 30 Novembre 2025

### REPORT DI SINTESI DEI RISULTATI

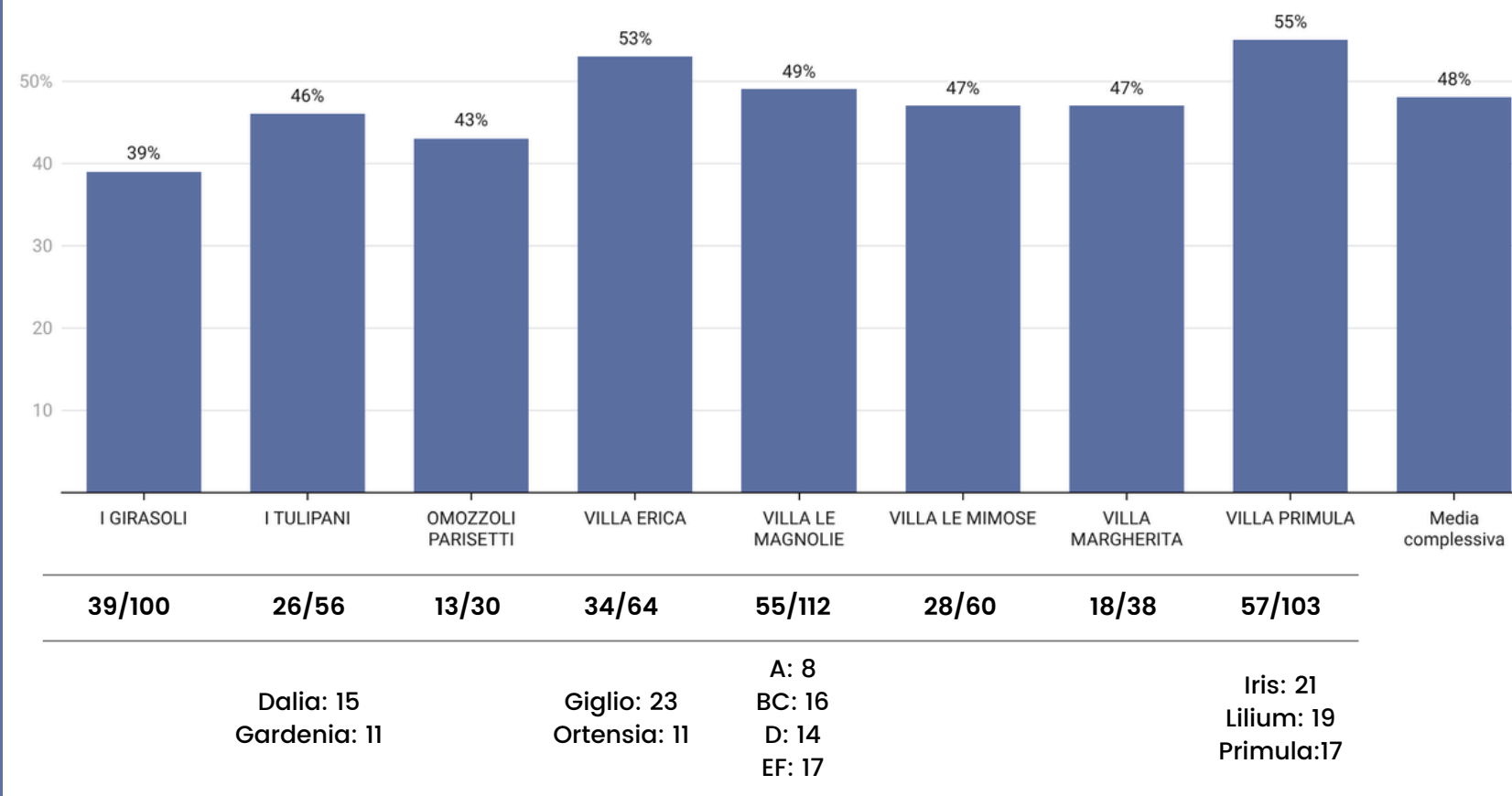
n. 563 questionari trasmessi o consegnati  
ai familiari degli utenti delle strutture  
residenziali:

- Villa PRIMULA
- Villa Le MAGNOLIE
- I GIRASOLI
- Villa ERICA
- Villa Le MIMOSE
- I TULIPANI
- Villa MARGHERITA
- OMOZZOLI PARISETTI

Organizzazione a cura del  
Servizio Anziani di  
ASP "Reggio Emilia Città delle Persone"

**n. 270 risposte ricevute (48%)**

## Percentuale di restituzione questionari



Restituzioni ottenute: 270  
Questionari inviati: 563  
48%

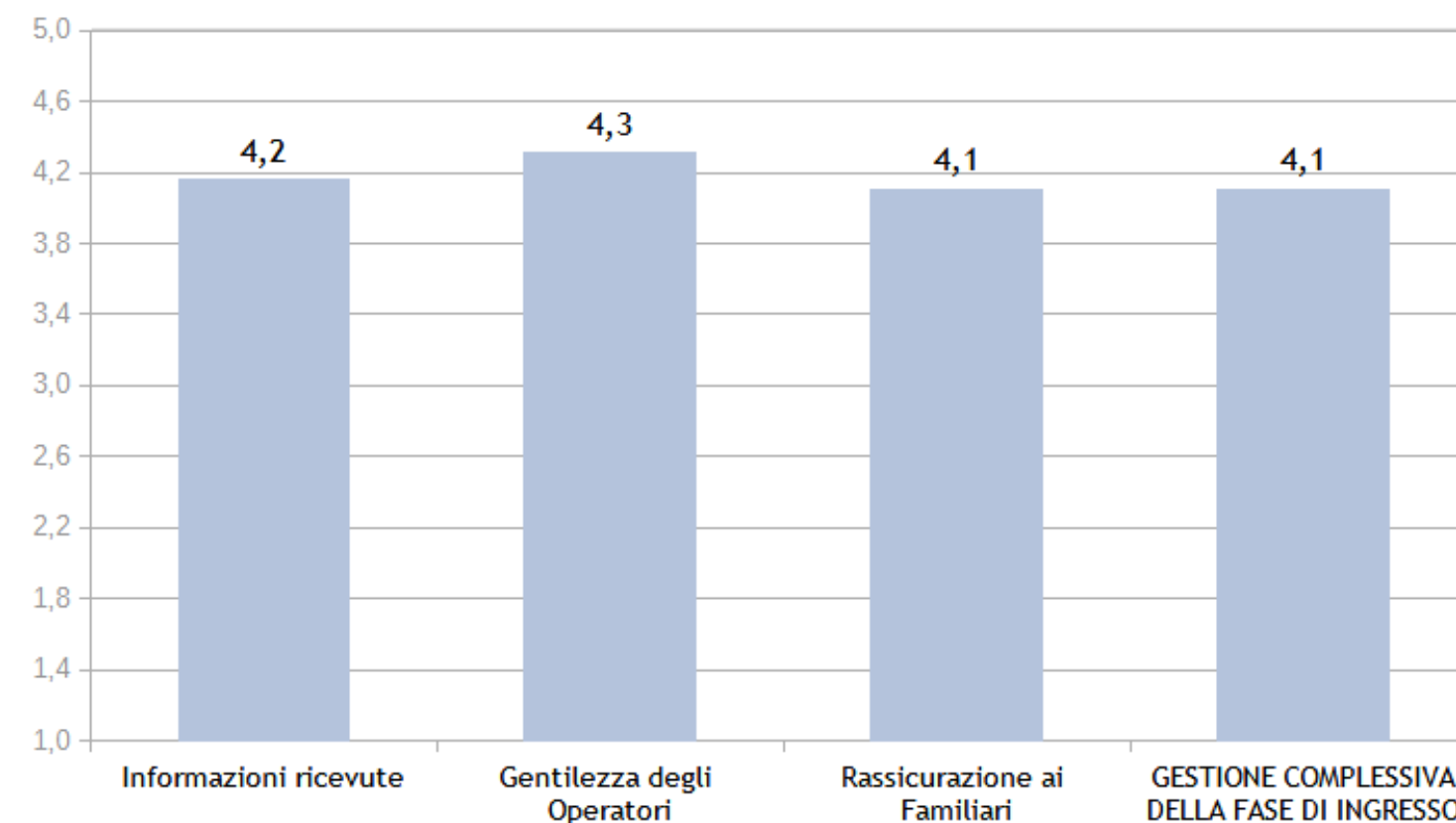
Tutti i punteggi contenuti nel presente Report sono espressi in scala da 1 a 5 dove:  
1 = pochissimo soddisfatto  
5 = moltissimo soddisfatto

## Fase di ingresso

Da quanto tempo il suo familiare frequenta l'attuale struttura ?

- 45 da 0 a 6 mesi (17%)
- 54 da 7 a 12 mesi (20%)
- 57 da 13 a 24 mesi (21%)
- 114 da oltre 2 anni (42%)

(\*) Al momento dell'ingresso del Suo familiare nell'attuale Struttura, è stato soddisfatto dell'accoglienza ricevuta riguardo a:



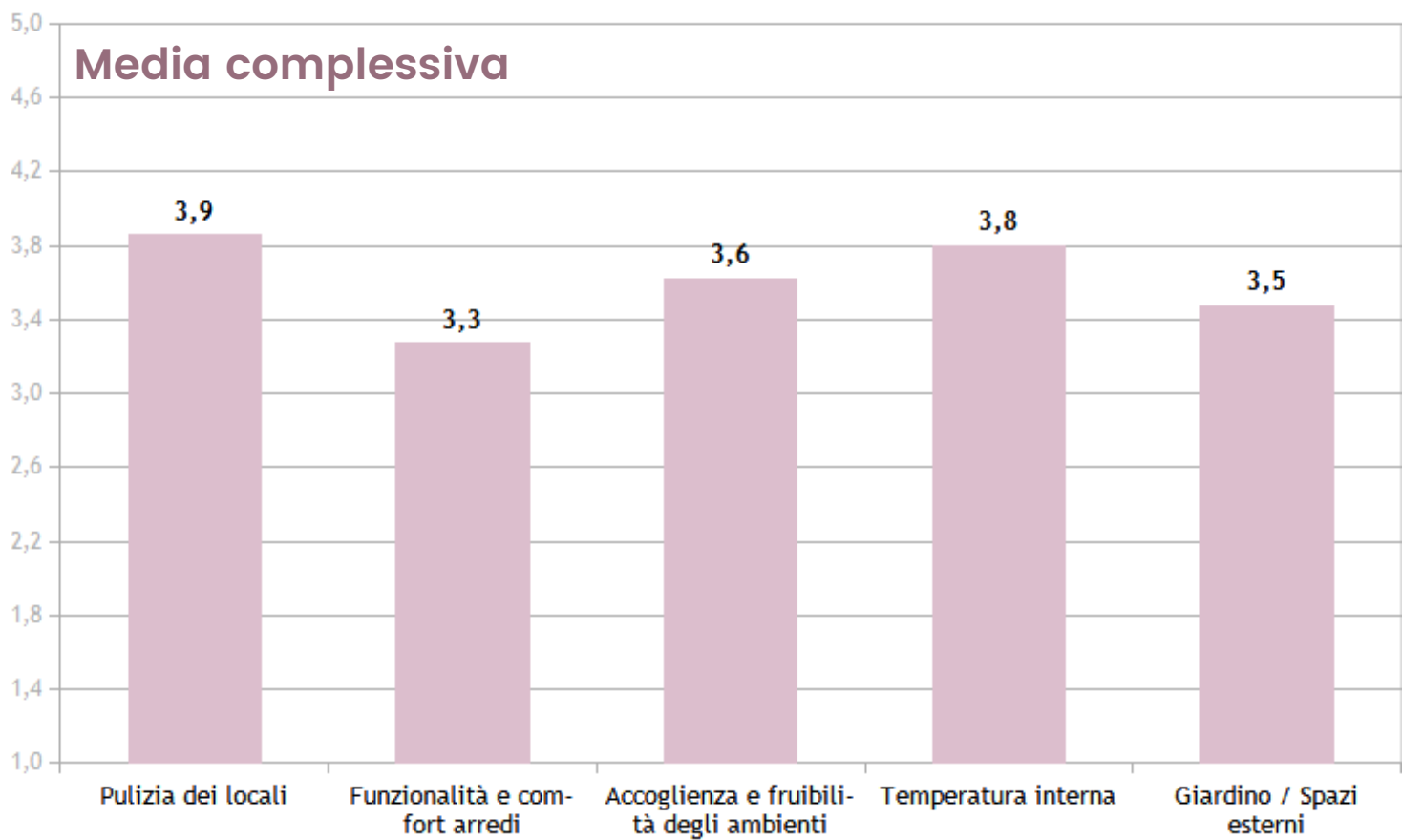
(\*) Domanda rivolta ai 99 utenti che frequentano la struttura da meno di un anno

Gestione complessiva fase di ingresso

Dettaglio per struttura

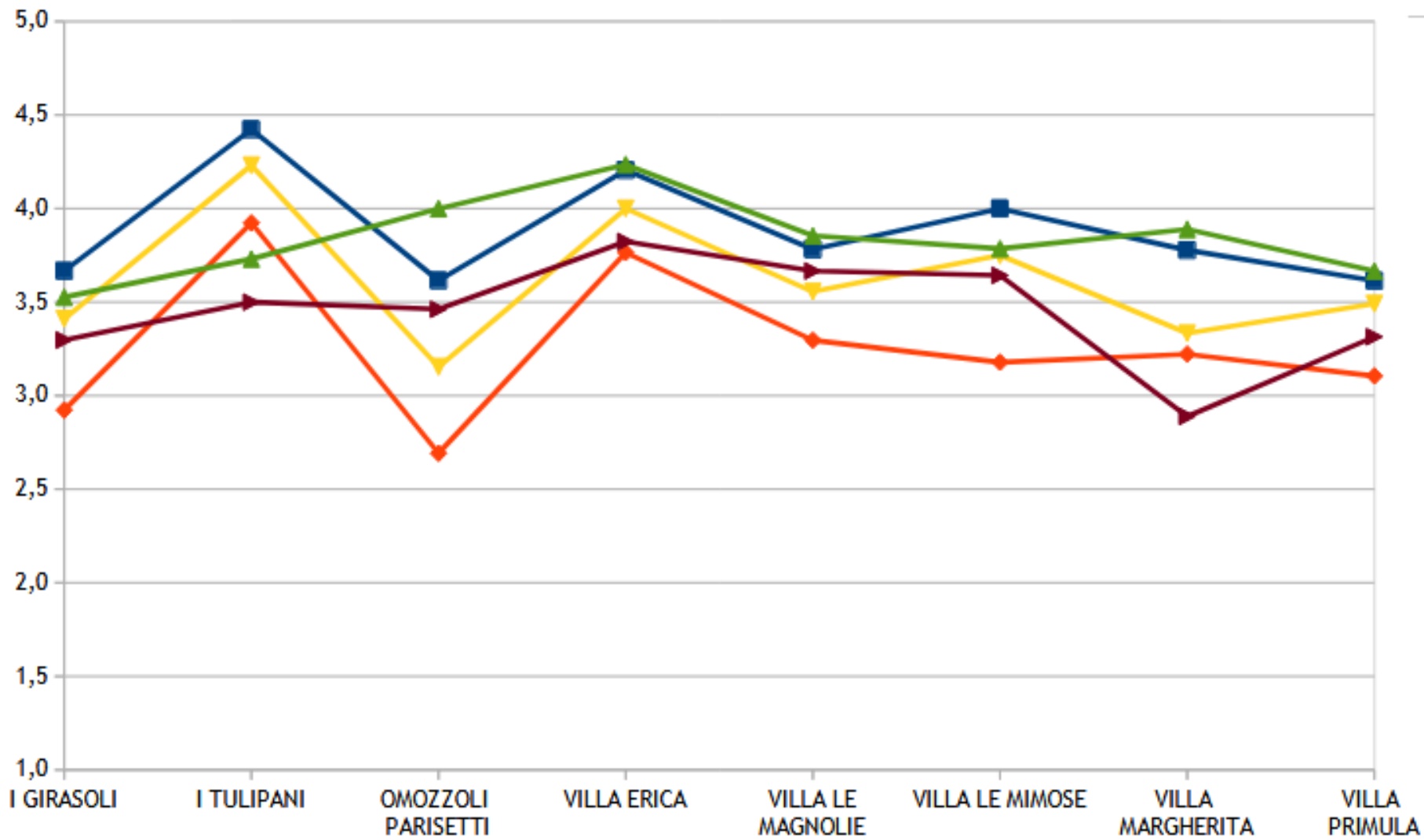


Quando entra in struttura, come valuta in termini di soddisfazione le seguenti voci:



Dettaglio per struttura

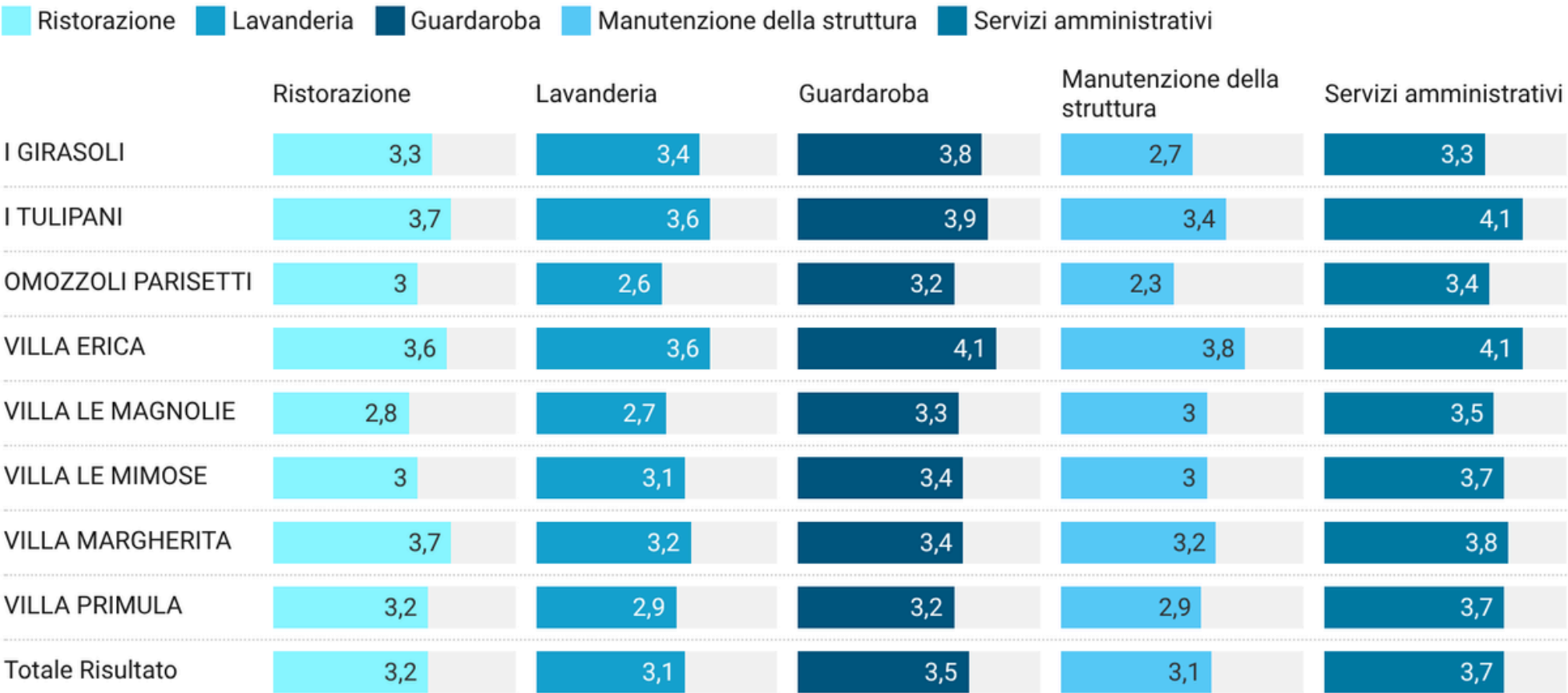
	Pulizia dei locali	Funzionalità e comfort arredi	Accoglienza e fruibilità degli ambienti	Temperatura interna	Giardino / Spazi esterni
I GIRASOLI	3,7	2,9	3,4	3,5	3,3
I TULIPANI	4,4	3,9	4,2	3,7	3,5
OMOZZOLI PARISETTI	3,6	2,7	3,2	4	3,5
VILLA ERICA	4,2	3,8	4	4,2	3,8
VILLA LE MAGNOLIE	3,8	3,3	3,6	3,9	3,7
VILLA LE MIMOSE	4	3,2	3,8	3,8	3,6
VILLA MARGHERITA	3,8	3,2	3,3	3,9	2,9
VILLA PRIMULA	3,6	3,1	3,5	3,7	3,3
Media complessiva	3,9	3,3	3,6	3,8	3,5



- Funzionalità e comfort degli arredi
- Accoglienza e fruibilità degli ambienti
- Temperatura interna
- Giardino/Spazi esterni
- Pulizia dei locali

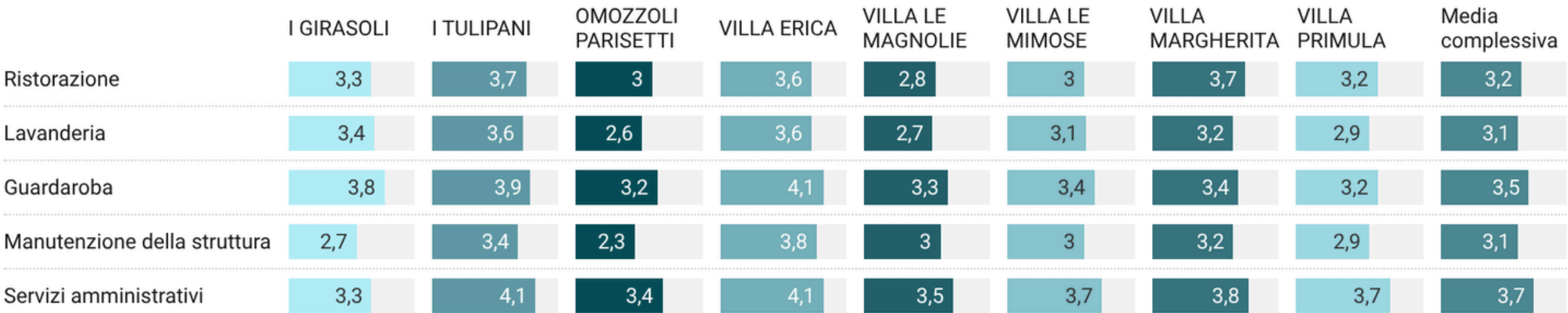
# Livello di soddisfazione dei servizi di supporto

(per struttura)



# Livello di soddisfazione dei servizi di supporto

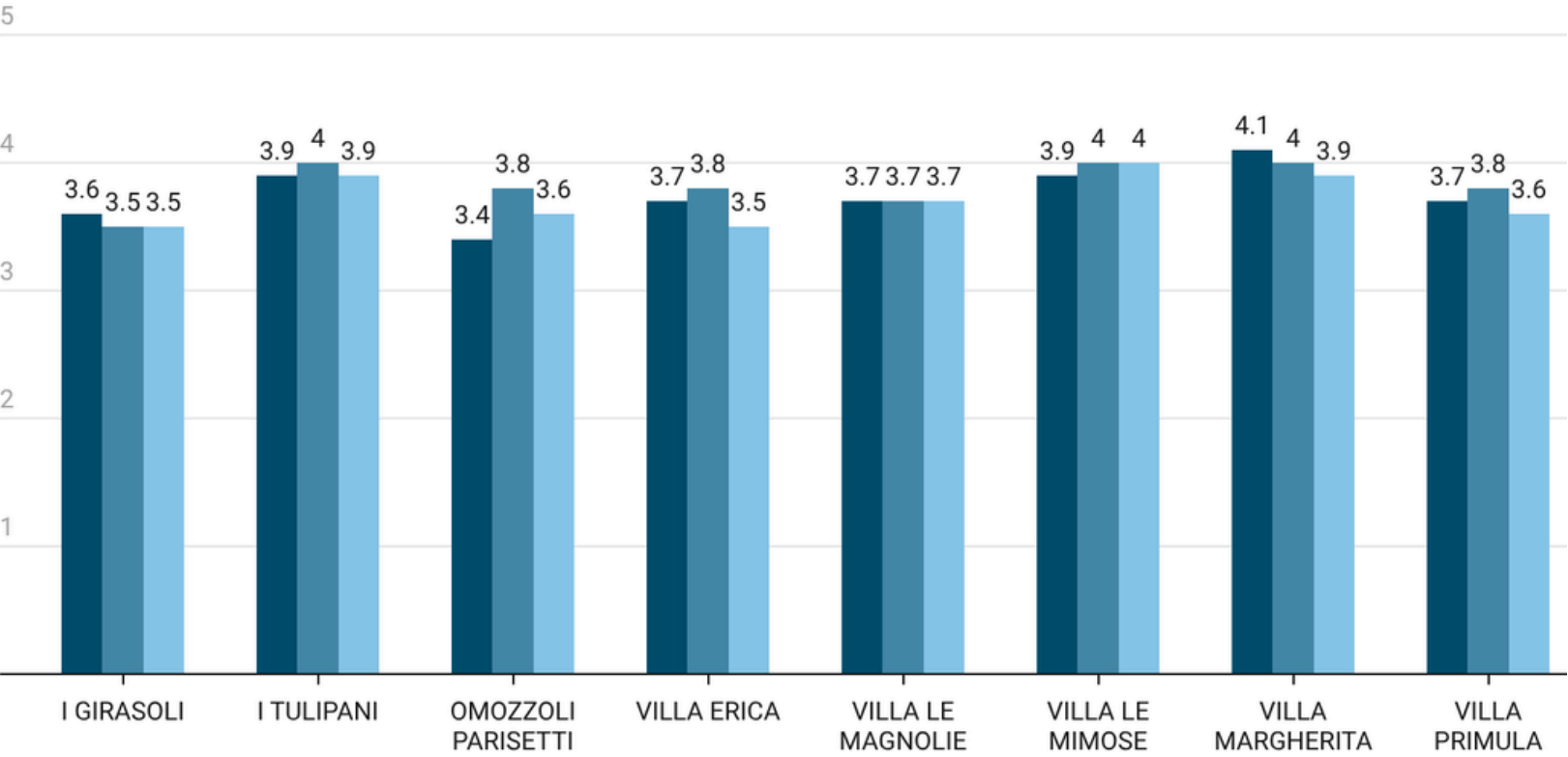
(per servizio)



Assistenza agli ospiti

Riguardo all'assistenza rivolta al Suo familiare quanto Lei si sente ...

■ Informato ■ Coinvolto nelle decisioni sul Suo caro ■ Coinvolto nella attività che vengono organizzate



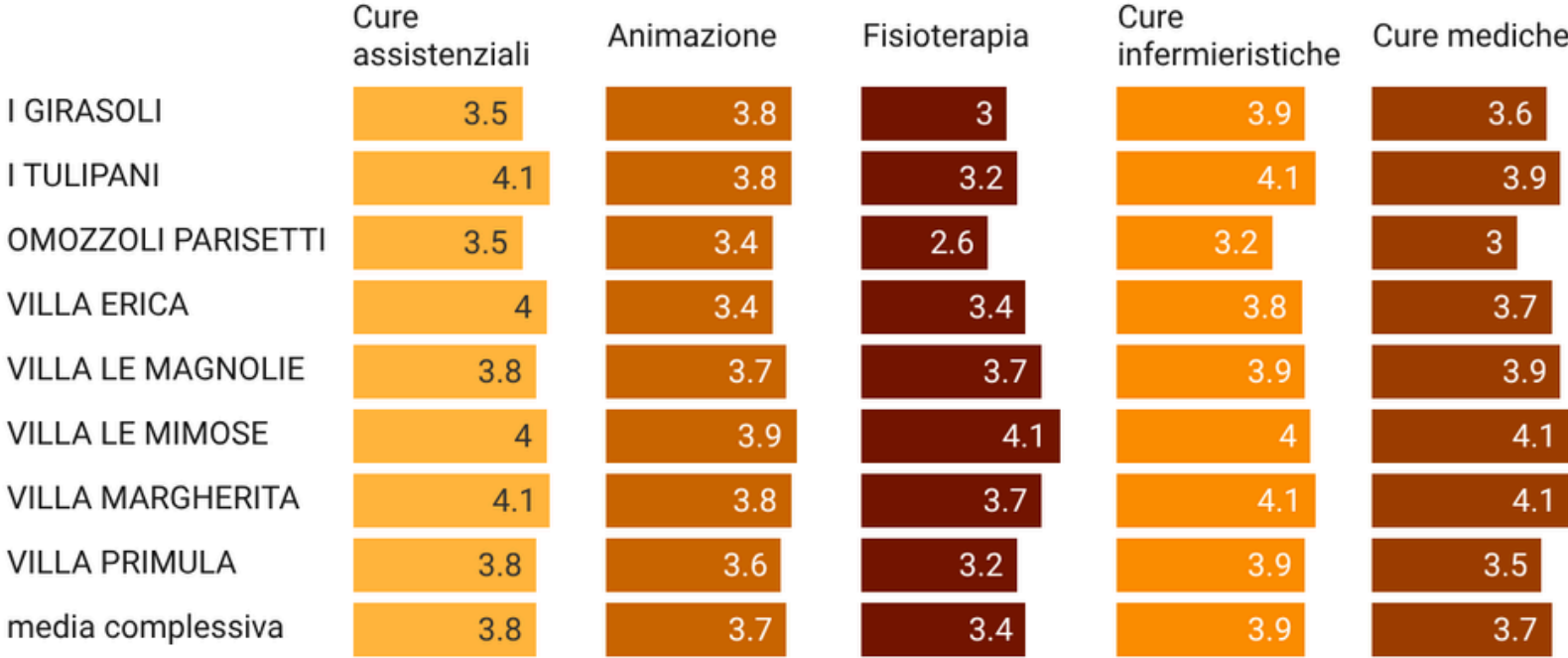
Media complessiva

Riguardo all'assistenza rivolta al Suo familiare quanto Lei si sente ..

Informato	Coinvolto nelle decisioni sul Suo caro	Coinvolto nelle attività che vengono organizzate
3,7	3,8	3,7

E' soddisfatto della qualità che il servizio offre relativamente a:

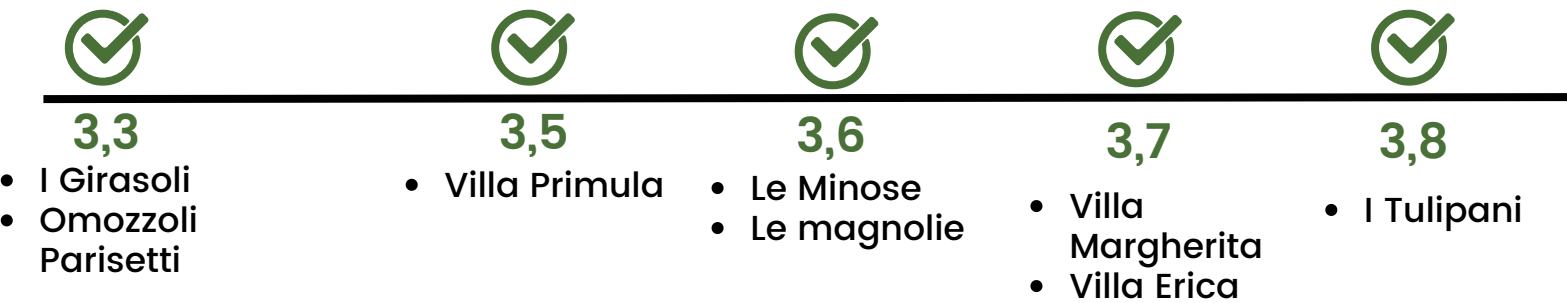
■ Cure assistenziali ■ Animazione ■ Fisioterapia ■ Cure infermieristiche ■ Cure mediche



	I GIRASOLI	I TULIPANI	OMOZZOLI PARISETTI	VILLA ERICA	VILLA LE MAGNOLIE	VILLA LE MIMOSE	VILLA MARGHERITA	VILLA PRIMULA	media complessiva
Cure assistenziali	3.5	4.1	3.5	4	3.8	4	4.1	3.8	3.8
Animazione	3.8	3.8	3.4	3.4	3.7	3.9	3.8	3.6	3.7
Fisioterapia	3	3.2	2.6	3.4	3.7	4.1	3.7	3.2	3.4
Cure infermieristiche	3.9	4.1	3.2	3.8	3.9	4	4.1	3.9	3.9
Cure mediche	3.6	3.9	3	3.7	3.9	4.1	4.1	3.5	3.7



E' soddisfatto di come è organizzata la vita quotidiana del Suo familiare in termini di orari



E' soddisfatto della cortesia e della disponibilità del personale della struttura?

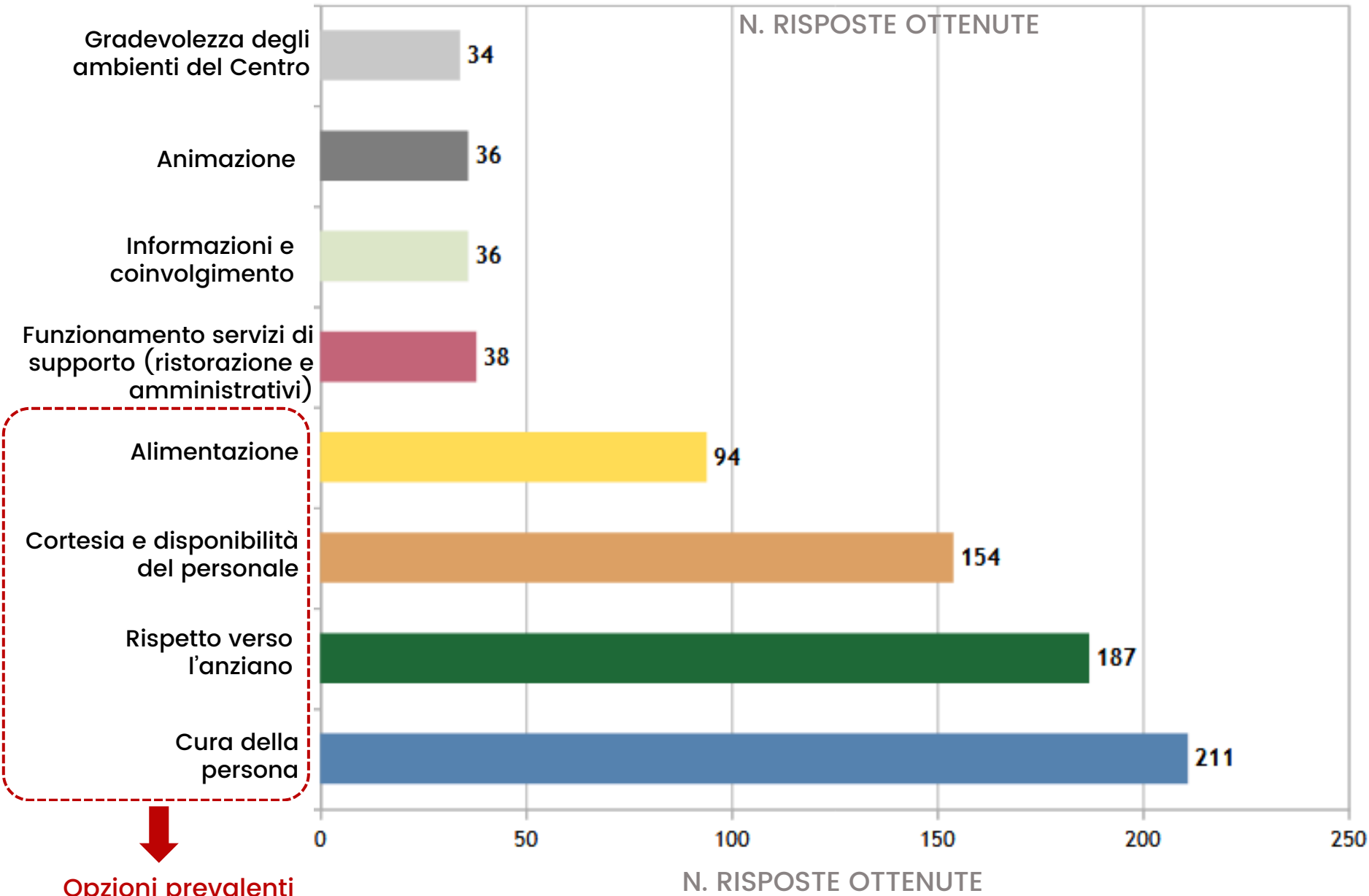
Personale di assistenza (Operatori Socio Sanitari OSS, Responsabili attività Assistenziali, Animatori)	Personale Sanitario (Fisioterapisti, infermieri, Medici)
4,1	4

Ritiene che i livelli di riservatezza garantiti al Suo familiare dentro la struttura nel quotidiano, siano adeguati ?

3,8 Media complessiva

Servizi ritenuti più importanti

Per la permanenza in struttura tutti gli aspetti trattati concorrono al benessere degli anziani. Indicare, tra quelli proposti, quali sono i tre più importanti



Opzioni prevalenti confermate per il terzo anno consecutivo

Quanto si ritiene complessivamente soddisfatto di come viene assistito in struttura il suo familiare ?

GIUDIZIO COMPLESSIVO

3,8

= a 2023 e 2024

## Qual è la cosa che apprezza di più e quella che apprezza di meno all'interno della struttura? Ritieni importante segnalare qualche altro aspetto?

- collaborazione ottima occorre un pò di manutenzione ai locali
- La libertà degli orari di visita
- Quella che apprezzo di più è l'animazione.
- la pulizia dei locali. un pò più di coinvolgimento nelle attività
- disponibilità umana degli addetti a tutti i livelli. Forse la gestione della temperatura interna degli ambienti
- La manutenzione in particolare all'interno delle camere
- E' apprezzato: Ambiente pulito e gradevole, cortesia del personale.
- + La comunicazione coi familiari sempre attenta e rispondente alla situazione dell'ospite. No gli arredi e i complementi d'arredo molto rovinati e forse non così rispettosi della dignità di ogni ospite ad es. la mancanza nelle stanze di sedute per familiare che potrebbe garantire maggiore privacy,
- di più il rapporto interpersonale di meno grigi per consentire una maggior privacy nei momenti di visita. arredi, ad esempio inserirei una sedia in ogni camera sia per l'ospite sia per i visitatori per garantire maggiore privacy durante i momenti di visita.
- Apprezzo l'attenzione nei confronti dell'insieme
- Più Cortesia operatori Apprezzo meno gli arredi
- apprezzo di meno è che a volte quando vengo a trovare mia madre in struttura non la trovo non sempre pulita: in particolare occhi, denti e vestiti. apprezzo di meno che tutto il giorno rimane in mensa assopita al tavolo, quindi per ore e ore non parla con nessuno; immagino sia perché non può essere coinvolta dagli animatori a causa della demenza. apprezzo di più che al momento la trovo in forze, non ha perso peso, e clinicamente parlando è seguita in modo puntuale. Non so se ha anche fisioterapia, se così fosse questo sarebbe davvero molto apprezzabile.
- APPREZZO LA GENTILEZZA E L'ATTENZIONE DEL PERSONALE. APPREZZO MENO IL PERSONALE CHE TI IGNORA O CHE SI IMPEGNA A FARE COSE CHE POI NON FA. NON APPREZZO IL DOVERSI ADEGUARE PER FORZA AD ALCUNE PRASSI O QUANDO SI SEGNALANO PROBLEMI CHE NON SI RISOLVONO COME LA QUALITÀ DELLA LAVANDERIA O L'ATTEGGIAMENTO SUPERIORE DI ALCUNI. NON APPREZZO LE IMPOSIZIONI

- La cosa che mi dà più fastidio è vedere che utilizzano il metodo del clistere o lassativo per lasciare a letto l'anziano tutto il giorno anche per due giorni consecutivi così loro tribolano meno, ma per un anziano che non vede quasi più nulla non sente bene e sta alzata solo 6 ore al giorno è una forma di tortura. Poi segnalo che c'è una OSS e l'ho già detto alla responsabile sia della struttura che del piano, che non si comporta correttamente e professionalmente con mia madre.
- Apprezzo la capacità di alcuni operatori di relazionarsi agli ospiti e le attività di animazione. Rilevo ancora difficoltà nel garantire un coordinamento continuativo ed efficace al piano, in termini di comunicazioni, aggiornamenti, gestione generale, come quello garantito qualche tempo fa.
- + il garbo con cui viene assistita la persona, la delicatezza nei suoi confronti - il coinvolgimento negli aspetti sanitari
- Gentilezza soddisfatto
- Ritengo che a volte vi sia poca attenzione nella vestizione sia diurna che notturna del degente, e a mio parere sia gli arredi delle camere e delle sale comuni non sono sufficienti e non mantenuti. Apprezzo la buona disponibilità delle OSS.
- Trovo che il personale sia sempre disponibile e gentile; incentivano la socialità e garantiscono sempre la cura della persona. Tra le cose meno soddisfacenti è la manutenzione degli ambienti, si nota la vetustà della struttura anche se c'è da dire che la pulizia è sempre eccellente.
- Accoglienza, sempre molta disponibilità. Più disponibilità a integrare il benessere dell'ospite: collirio, vitamine eccetera
- Vorrei solo segnalare di cambiare più spesso gli anziani e mancanza di personale

## Qual è la cosa che apprezza di più e quella che apprezza di meno all'interno della struttura? Ritieni importante segnalare qualche altro aspetto?

- Servizio/cortesia/pulizia A mio parere mancanza personale ne servirebbe di più
- L'assistenza in generale e meno la manutenzione esterna della struttura
- L'ambiente è gradevole, senza tante pretese ma comunque dignitoso, pulito e NON lugubre, gradevole per chi va a visitare i propri cari. Le OSS cercano, nel limite di quanto messo a disposizione, di coinvolgere gli anziani in lavoretti. Molto apprezzata la preparazione di dolci da parte degli anziani. Purtroppo credo che il Cibo sia peggiorato, come qualità e come scelta dei prodotti (eviterei o farei in casi sporadici cibi che per gli anziani NON sono indicati: peperoni, salsiccia etc soprattutto alla sera che poi vanno a letto subito. Come mi hanno detto in Ospedale, l'anziano va curato anche nel cibo). Se fosse possibile, limitare prodotti "troppo" processati, pieni di zuccheri etc.
- Apprezzo le camere singole con accesso al giardino che consentono autonomia all'ospite. Nessun aspetto negativo da segnalare (forse introdurrei animali da compagnia)
- Apprezzo molto la luce e la vitalità della struttura sia per la qualità dell'ambiente che per la gentilezza e la professionalità di tutto il personale.
- Gentilezza e disponibilità degli operatori sanitari e oss – quella che apprezzo di più. Vorrei che migliorasse un pochino la qualità del cibo. MA complessivamente funziona tutto bene.
- 
- Struttura molto accogliente, coordinatrici e infermiere sempre disponibili e competenti, O.S.S. alcune poco professionali e insensibili alle esigenze degli ospiti. Manutenzione della struttura scarsa o insufficiente.
- La disponibilità del medico, degli infermieri, e degli osservazioni
- APPREZZAMENTI: Cura, attenzione, pulizia (sia delle persone anziane che degli ambienti) e disponibilità e ascolto da parte della RAA e di gran parte del personale OSS e sanitario. DA MIGLIORARE: alcuni approcci (ma di alcune OSS) verso l'anziano che dimenticano che innanzitutto è una persona adulta, che si è trovato a non avere più autonomie e che ha difficoltà a dipendere da altri per i suoi bisogni primari. A volte mi sembra che siano più gli anziani a doverci adattare ai tempi di funzionamento della struttura (andar in bagno, muoversi, ecc.) che il viceversa. Ma in generale l'atmosfera che si respira è di essere in una grande famiglia: anche noi familiari ci sentiamo bene quando siamo lì. Spazi e persone bellissime!

- Apprezzo moltissimo l'umanità e l'affetto con cui gli operatori e le operatrici si relazionano con gli ospiti e le occasioni che vengono create anche attraverso la collaborazione con gli istituti scolastici della zona per cui gli anziani hanno modo di restare in contatto anche con altre fasce della società e non sono "reclusi" nella struttura. Sinceramente non saprei quali aspetti io possa apprezzare di meno. Il mio giudizio è completamente positivo.
- Pulizia degli ambienti Fisioterapia
- Noto una certa differenza di qualità tra i vari OSS. Alcuni sono veramente professionali ed empatici, altri molto meno. Ovviamente è abbastanza normale che non tutte le persone lavorino con lo stesso livello di qualità, e succede in tutte le professioni. In una professione di tipo sanitario e assistenziale questo crea qualche problema in più. Inoltre non sono soddisfatto della parte infermieristica sanitaria.
- Apprezzo i modi di fare che hanno gli operatori della struttura e le varie iniziative organizzate per mantenere "vivi" gli anziani. A mio parere da organizzare meglio le sostituzioni per quanto concerne il servizio di fisioterapia in quanto in assenza dell'operatrice il servizio non viene svolto. Inoltre ribadisco che mettere a letto gli anziani alle 19.00 è troppo presto; soprattutto in estate.
- Apprezzo la gestione quotidiana della struttura



Qual è la cosa che apprezza di più e quella che apprezza di meno all'interno della struttura? Ritieni importante segnalare qualche altro aspetto?

- Rispetto e professionalità. La struttura ha bisogno di interventi importanti.
- L'unica persona davvero educata e cortese con gli anziani e con i familiari è la Coordinatrice Stefania, persona cortese educata e molto molto gentile e disponibile. Le cose da segnalare sono tantissime, infermieri non adeguati e non gentili con i pazienti, per avere la documentazione per le visite bisogna quasi litigare, la seconda responsabile Rafaella urla in faccia ai famigliari e ai pazienti, molto maleducata e scortese. La dottoressa che segue la struttura nonostante mia mamma non sta bene già da diverso tempo non la visita, e mia madre non urinarie più bene da più di un anno, la suddetta dottoressa non ha fatto accertamenti. Penso si dovrebbe lavorare meglio sul personale.
- Ciò che apprezzo di più è la libertà che viene data agli ospiti. Ciò che apprezzo di meno è la struttura piuttosto vecchia, i mobili vecchi, gli ambienti poco accoglienti
- Cortesia degli operatori e professionalità degli stessi
- purtroppo gli ospiti che non si propongono per essere intraprendenti vengono lasciati a sè e questo peggiora il loro isolamento
- Durante questo primo periodo di presenza del familiare nella struttura ho apprezzato molto la disponibilità del personale, a tutti i livelli, che viene rivolta ai bisogni e alle richieste delle persone.
- 
- 1) La cortesia del personale sanitario è fondamentale per la convivenza all'interno della struttura. 2) gli arredi delle camere sono vecchi e fatiscenti tanto che mi sono lamentato più volte con la direzione! Il giardino in estate è trascurato ed i cassonetti dell'immondizia maleodoranti!!! restano al centro del giardino così da ledere il decoro e compromettere il godimento dello stesso.

## Considerazioni finali – Villa Erica

Qual è la cosa che apprezza di più e quella che apprezza di meno all'interno della struttura? Ritieni importante segnalare qualche altro aspetto?

- Di più apprezzo la gentilezza e disponibilità del personale. Di meno forse la mancanza di un po' più di attività di coinvolgimento degli anziani
- Apprezzo la professionalità e disponibilità del personale e la cura verso la mia mamma. Non apprezzo il cibo e la preparazione di esso visto le continue lamentele in proposito.
- Apprezziamo la tranquillità che deriva dal sapere che il nostro caro è in buone mani ed è seguito
- apprezzo molto la pulizia degli ambienti, la cura per l'assistito e l'ordine (abbigliamento) mantenuto da migliorare il servizio parrucchiere
- Mi ha deluso l'assenza di animatore per tre mesi soprattutto dopo la presenza di Valentina che coinvolgeva tutti gli ospiti. Si è sentito un gran vuoto nonostante gli sforzi del personale.
- Attenzione e gentilezza verso gli ospiti.. da parte della maggioranza degli operatori. Sarebbe utile una maggiore attività di animazione....
- Apprezzo molto il lavoro che svolgono tutti gli operatori
- Apprezzo, gentilezza e cortesia degli operatori.
- La gentilezza e la disponibilità del personale addetto. Frequentando poco la struttura per il momento nessuna lamentela.
- Apprezzo molto la cura e la cordialità di molti operatori del personale nei confronti di mio padre. L'unico aspetto negativo è la dislocazione di piano terra e primo piano che non permette sempre il libero movimento degli ospiti autonomi.
- La cosa che apprezzo di più è la qualità umana del personale. La cosa che apprezzo di meno è l'animazione, pressoché inesistente.
- Apprezzo la gentilezza di alcuni operatori-
- Apprezzo la professionalità unita alla gentilezza e disponibilità di tutto il personale.
- Apprezzo la gentilezza degli operatori e la disponibilità al dialogo. Ritengo che gli anziani siano poco stimolati e gli operatori siano pochi rispetto al n di anziani.
- + Gentilezza e attenzione verso gli assistiti. - Dovere sempre chiedere per avere informazioni sulle condizioni del mio caro.

## Qual è la cosa che apprezza di più e quella che apprezza di meno all'interno della struttura? Ritieni importante segnalare qualche altro aspetto?

- Apprezzo la gentilezza degli operatori e il darsi da fare in generale. Purtroppo però spesso cambiano. Non apprezzo le poche attività proposte e i lunghi periodi in cui gli ospiti rimangono a fare nulla. Gli ospiti, soprattutto se lucidi e non molto anziani, dovrebbero essere maggiormente stimolati.
- Valuto positivamente il servizio infermieristico del nucleo di appartenenza. Le camere da letto sono arredate con mobili molto datati, in alcuni casi fatiscenti.
- Il mangiare è molto crudo
- Rispetto e attenzione che apprezzo di più. Ciò che apprezzo di meno rispetto all'ambiente il brutto odore che spesso si sente entrando in struttura. Rispetto alla persona seguirla di più su alcune cose che si danno scontate e che invece non lo sono.
- La gentilezza nei confronti della mia mamma è sicuramente una cosa che mi fa stare bene, ma non tutto il personale si dimostra sempre tale e l'indifferenza è la cosa che a volte ho notato in certi modi di fare verso persone ospiti in struttura mi disturba e non mi piace.
- la gentilezza del personale
- Disponibilità e professionalità di tutto il gruppo
- come già segnalato apprezzo molto la cura, la disponibilità e la pazienza verso l'anziano. apprezzo molto anche la disponibilità e l'attenzione della dottoressa e delle infermiere dia nel rapporto con l'anziano che con noi familiari
- Purtroppo il cibo è preparato in modo poco adatto ad anziani
- In generale bisogna stimolare di più sull'alimentazione
- la disponibilità del personale il problema dei cibi freddi
- Apprezzo tantissimo la disponibilità e la cortesia delle Personale Amministrativo e quello Medico ed Infermieristico. Non apprezzo la poca professionalità di alcune OSS, ed il Servizio Mensa è un disastro. Ritengo importante che la struttura abbia bisogno di un turnover.
- Gentilezza, disponibilità e competenza del personale. Struttura accogliente e ben organizzata: mia madre è decisamente migliorata entrando in struttura.
- Personale disponibilissimo che cura benissimo il mio familiare. Lamentela continua sul servizio ristorazione dopo cambio gestione.
- Apprezzo la dedizione nella cura dell'ospite da parte di tutto il personale – da migliorare : CIBO (nonostante il cambio non si è migliorato) animazione e locali e arredi da sistemare

- La cosa apprezzata è un buon coinvolgimento dell'anziano anche nei nuclei più difficoltosi. La cosa da migliorare è la non tempestiva manutenzione
- + spazi adeguati - poco tempo pranzo e cena
- La cucina è un grosso problema, per il resto la mia mamma è soddisfatta
- - Di + : il senso di protezione - Di - : il fatto di trovare il familiare troppo spesso a letto
- Di più: l'assistenza sanitaria ed il rispetto. Di meno: le manutenzioni ordinarie ed il servizio lavanderia.
- Apprezzo che viene gestito adeguatamente,
- Nel complesso è una buona struttura. Gli ospiti del nucleo A andrebbero maggiormente coinvolti nelle attività generali. Servizio guardaroba / lavanderia migliorabile (tempi troppo lunghi per riportare la roba lavata) Sensazione di sotto-organico in certi momenti
- Apprezzo che il servizio esista, ma non si può certo dire che sia ben fornito. La cosa che apprezzo meno è l'omertà che vige tra personale sanitario, infermieristico e dirigenziale della struttura e dei servizi ASP.
- la cosa che apprezzo di più è il coinvolgimento di animatori, fisioterapista e infermieri nei riguardi del mio familiare, la cosa che apprezzo di meno è il nullo contatto col medico, cosa che invece avrei piacere avere ogni tanto x aggiornamenti sulle condizioni della zia...
- Il personale è molto disponibile e attento verso mia madre e verso noi familiari, le comunicazioni sono regolari. Apprezzo meno l'ambiente e la struttura che a volte andrebbe curata meglio, le attività ludiche andrebbero aumentate oppure personalizzate meglio.
- La disponibilità da parte degli operatori a condividere le informazioni e la professionalità dimostrata in ogni momento di cura. L'ingresso libero dei visitatori espone gli anziani al rischio di venire a contatto con persone con dubbie intenzioni. In tal modo viene messa a rischio anche la tutela della riservatezza dei dati del proprio familiare. Sarebbe opportuno istituire un registro delle visite almeno per le famiglie che ne facciano richiesta.
- DI PIU': ASSISTENZA MEDICA E INFERMIERISTICA; DI MENO: ARREDAMENTO, BAGNI COMPRESI
- Vorrei, pur comprendendo le difficoltà, vedere gli spazi esterni, davanzali e terrazzi puliti dal guano dei piccioni. Mi dispiace molto per gli ospiti e per il personale.
- La cortesia, la cura e l'amore con cui trattano gli anziani. La ristorazione
- La cura delle relazioni, interne ed esterne. Non sempre il personale è numericamente adeguato alle esigenze a danno soprattutto dei più deboli per i quali occorrerebbe incrementare attività di stimolazione e conservazione delle facoltà mentali.
- Apprezzo il rapporto amichevole nei confronti del singolo soggetto da parte di tutto il personale a qualsiasi livello gerarchico.

Qual è la cosa che apprezza di più e quella che apprezza di meno all'interno della struttura? Ritieni importante segnalare qualche altro aspetto?

- apprezzamento di più gli spazi esterni apprezzamento meno l'attenzione all'anziano
- Di più: lo sforzo del personale (sotto dimensionato) nel accudire e curare la persona come individuo e non come paziente. Di meno: purtroppo la ristorazione .
- Noto una sempre grande disponibilità verso l'assistito, ascolto, modi garbati e gentili. inoltre noto nel personale molta disponibilità verso i familiari quando chiedono pareri e informazioni riguardo il loro familiare. Apprezzo meno l'eccessiva burocrazia riguardo al guardaroba, quando ad esempio non posso portare a casa alcuni capi che non servono più o che comunque hanno bisogno di riparazione ( tipo cerniere rotte) se non comunicarlo e firmare.
- Apprezzo il lavoro del personale sempre cortese e disponibile.
- Empatia del Personale nei confronti dell'anziano Carenza del personale in Salone con anziani non sempre sorvegliati
- ANIMAZIONE PIU' RISTORAZIONE MENO
- Personale molto disponibile/Preparato e presente.
- Cura della persona Arredi un po' troppo vissuti
- Coinvolgimento e pulizia di più Orario della cena e messa a letto di meno
- Molta attenzione e umanità da parte di tutti gli operatori. Siano essi Dottore, infermieri, OSS, aiutanti e operatori animazione e fisioterapia
- la cosa che apprezzo di più è la cortesia e la professionalità'.
- Rispetto per l'anziano, molto apprezzato e prontezza e premura nelle attività. poco apprezzato cura del giardino esterno.
- La fisioterapia, o meglio il fisioterapista che meglio non ce n'è, per preparazione e umanità., ed è ciò che apprezzo di più. Quello che apprezzo di meno è la poca vocazione di certi oss, da cui consegue un trattamento verso i pazienti poco garbato.
- Competenza e gentilezza del personale e non trovo aspetti negativi che valga la pena segnalare Forse una maggiore personalizzazione delle camere
- + Ottimo clima creato da tutto il personale , sia verso l'ospite che verso i visitatori; massima disponibilità all'ascolto , e ad accogliere le esigenze nei limiti del possibile; impegno generale del personale Meno: Limiti di risorse per l'animazione che andrebbe implementata; Servizio lavanderia totalmente insufficiente (tempi biblici, capi rovinati, ecc.) nonostante l'impegno del guardarobiere in struttura. Assenza totale di personale infermieristico notturno inaccettabile
- Al momento apprezzo che l'animazione all'interno della struttura sia decisamente migliorata. Non apprezzo quando lo trovo in disordine (barba lunga e mal vestito)

Qual è la cosa che apprezza di più e quella che apprezza di meno all'interno della struttura? Ritieni importante segnalare qualche altro aspetto?

- La cosa più apprezzata è la Gentilezza, tutto il resto rimane nella media o nel Buon, non ci sono cose particolari da ritenere "meno" Al momento non ritengo di avere niente da segnalare, dovuto anche al poco tempo di ingresso in Struttura
- Gentilezza e disponibilità del personale ,il fatto che il mio parente si ritenga contento del trattamento ricevuto. La mancanza di un luogo interno riservato dove poter parlare in privato
- La cosa che apprezzo di più è il coinvolgimento dei familiari nella vita quotidiana del paziente. Credo che si possa migliorare la pulizia degli ambienti.
- Ciò che apprezzo di più è il rispetto/cura nei confronti dell'ospite. Ciò che apprezzo meno é la qualità della cucina.
- Il personale è disponibile e cordiale, sia con l'ospite sia con i familiari. L'ubicazione della struttura non consente di vivere la giornata negli spazi esterni bensì sempre nella stanza soggiorno. Raccomando la cura della persona come igiene intima, taglio unghie, capelli, tutti aspetti che vengono svolti ma che mi sento di raccomandare per fare sentire l'ospite ben accudito e quindi sereno
- Segnalo, alla data attuale, una non continuità in termini di qualità del servizio, della cucina della struttura, alla luce del recente cambio appalto.
- la cosa che apprezzo di più e l'alimentazione (mia madre è molto soddisfatta) e l'assistenza infermieristica e medica; quella di meno l'animazione che a mio avviso sarebbe da potenziare.
- Mi pare che l'animazione sia poco coinvolgente. Forse sarebbe opportuno un po' più di attività per gli ospiti nel corso della giornata. Mi sembra che ci sia molta attenzione al singolo anziano
- Il personale è molto disponibile al confronto con i parenti
- È molto difficoltoso spostarsi spingendo la carrozzina nel cortile e nei dintorni, ad esempio per andare al bar o tabaccheria, per le numerose buche ed ostacoli architettonici la cui presenza andrebbe segnalata ai competenti
- La cosa più apprezzata è la cortesia e la professionalità degli operatori anche purtroppo se qualcuno è maleducato ( detto del diretto interessato)
- Apprezzo di più: cura della persona Di meno: struttura un po' vecchia



## Qual è la cosa che apprezza di più e quella che apprezza di meno all'interno della struttura? Ritieni importante segnalare qualche altro aspetto?

- personale molto collaborativo. manca forse un pò di attenzione allo stato di salute, la mia mamma ha avuto problemi di broncospasmo con saturazione arrivata a 84 e ce ne siamo accorti noi chiedendo l'intervento del medico più volte. chiediamo maggior attenzione sulla parte salute
- Sarebbe molto positivo avere le camere singole e non condivise
- Gestione dei propri vestiti assolutamente da rivedere. Ok nuove etichette. Mia mamma ha meno della metà dei vestiti di quando era entrata....
- Alimenti é cura personale.
- Apprezzo molto la disponibilità della RAA e degli infermieri a dare spiegazioni sempre gentilmente
- Mia madre viene trattata bene e con gestore ma attenzione ai suoi bisogni
- QUELLO CHE APPREZZO DI PIU E' LA GRANDE DISPONIBILITA' DI ALCUNE OS ED INFERMIERE. QUELLA MENO E' CHE L'IDRATAZIONE SIA LASCIATA TROPPO ANDARE E NON SI DA IL GIUSTO VALORE E ASSISTENZA AI NOSTRI CARI. ALCUNI BEVONO DA SOLI MA GLI ALTRI NON RIESCONO E QUINDI BISOGNA FARLI BERE PERSONALMENTA, MA NON C'E IL PERSONALE.
- La cosa meno apprezzata è il nuovo servizio mensa da luglio. La cosa migliore il coinvolgimento in attività.
- Apprezzo parte degli operatori
- Io sono molto soddisfatta
- Il personale.
- Poco coinvolgimento nelle attività ludiche pochi stimoli; quando vengono lasciati a letto sarebbe bello fargli compagnia con la MUSICA (xk soli) Nonostante il poco personale apprezzo L'AMORE la gentilezza degli Oss, Infermieri, Fisioterapista , Responsabile e tutto lo Staff che ogni giorno accompagna il cammino dei ns. Cari
- la cura della persona la Pazienza che usano gli operatori per accudirla
- L'amore che c'è nell'aria
- Cura e attenzioni verso il familiare. Area e giardino esterno
- Gestione guardaroba mancano dei capi...

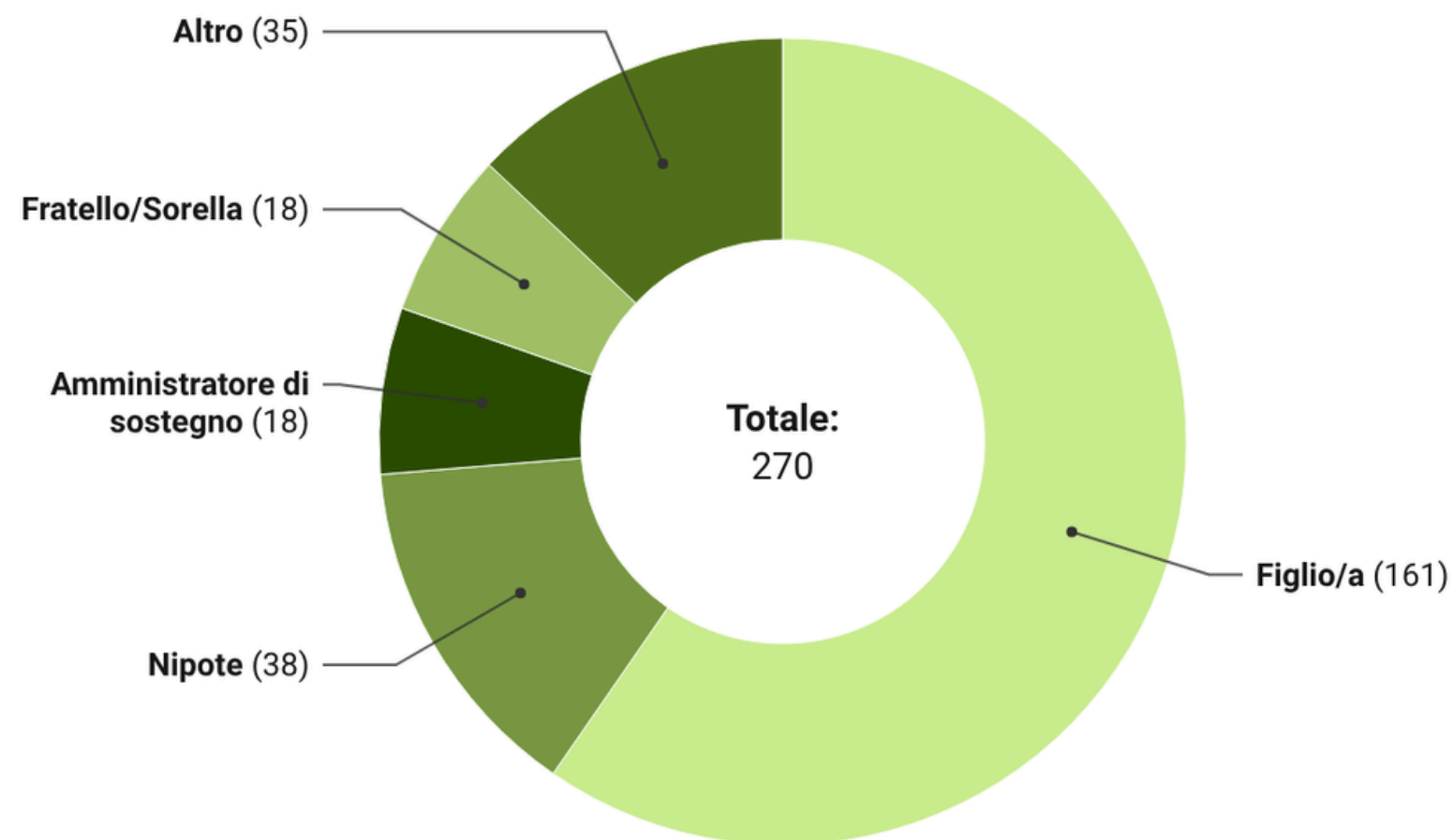
- Apprezzo molto l'impegno delle infermiere, tutte molto brave, e dell'animatrice (la quale purtroppo ha poche ore, quindi per l'anziano allettato diventa difficile il coinvolgimento, dovendosi dedicare al gruppo). La comunicazione funziona bene, quando ci sono stati problemi di salute ho ricevuto telefonate e risposte pronte quando ero io a chiamare. Il servizio lavanderia a mio avviso è lento e può smarrire i capi. il servizio cucina, dopo essere stato cambiato, funziona meglio. gli oss sono in gran parte disponibili e gentili nell'interazione. gli interventi di manutenzione a volte lenti (es. per l'ac quest'estate si è dovuto attendere) il problema degli utenti che entrano in camere non loro e rubano o danneggiano beni personali è a mio avviso molto grande e difficile da arginare, nonostante le segnalazioni.
- La disponibilità del Personale è apprezzabile. La struttura a volte non è sempre adeguata per i problemi dell'ospite.
- La cosa che apprezzo di più nella struttura è la disponibilità e cortesia del personale oltre alla pulizia dei locali e la presenza dell'animazione
- La pazienza la cortesia e professionalità' di tutto il personale
- La cosa che apprezzo di più è il rapporto tra ospite e tutto il personale quella che apprezzo di meno è la gestione del guardaroba
- Ringrazio sia l'amministrazione che il personale, che nonostante le difficoltà economiche, offrono il massimo, ma vorrei tanto che tutti gli anziani fossero "allegri", "sereni" (certamente compatibilmente con le loro condizioni fisiche), non solo in attesa del pranzo/cena/sonno, che ci fosse tanta animazione gioiosa, tanto movimento, tanto coinvolgimento, tante idee, e non solo "quella televisione", certamente importante, ma perennemente in funzione. Capisco che è impossibile, che è un'utopia, ma è il mio "sogno". Un grazie a tutti
- Apprezzo la disponibilità del personale e le attività presenti nella struttura. In modo costruttivo segnalo alcuni aspetti che potrebbero essere migliorati: -maggiore attenzione alla cura quotidiana e all'igiene: lavaggio delle mani prima dei pasti e controllo della presenza di sapone, asciugamani e materiali personali essenziali (spazzolino, lamette, ecc.) che spesso mancano; -più presenza del personale nei saloni, evitando che gli ospiti restino soli troppo a lungo; -più attività individuali o mirate, soprattutto per gli ospiti più abili; -attenzione all'idratazione, soprattutto per chi non chiede da bere; -maggiore cura nell'abbigliamento personale: uso dei propri capi, cambio adeguato alle stagioni, controllo più attento di guardaroba e lavanderia per evitare smarrimenti (soprattutto dei calzini) e assicurare che gli ospiti non restino senza; -una ritinteggiatura degli ambienti e una migliore funzionalità degli spazi comuni per renderli più accoglienti. Queste osservazioni sono proposte con spirito collaborativo e nell'interesse del benessere degli ospiti
- Ritengo positiva l'organizzazione della struttura, mentre giudico negativamente la manutenzione degli arredi e dell'impianto di riscaldamento e raffrescamento.
- Apprezzo gentilezza e disponibilità del personale assistenziale. Si segnala diminuzione qualità ristorazione
- Quello che apprezzo di più è la disponibilità all'ascolto da parte del personale di assistenza e alla ricerca di una soluzione dei problemi. Quello che apprezzo di meno è il ritardo nel dare una risposta ad un bisogno per carenza di personale.
- Personale sempre educato non solo con gli ospiti, ma anche con i parenti
- Cordialità degli operatori . Cura dei pazienti.

## Qual è la cosa che apprezza di più e quella che apprezza di meno all'interno della struttura? Ritiene importante segnalare qualche altro aspetto?

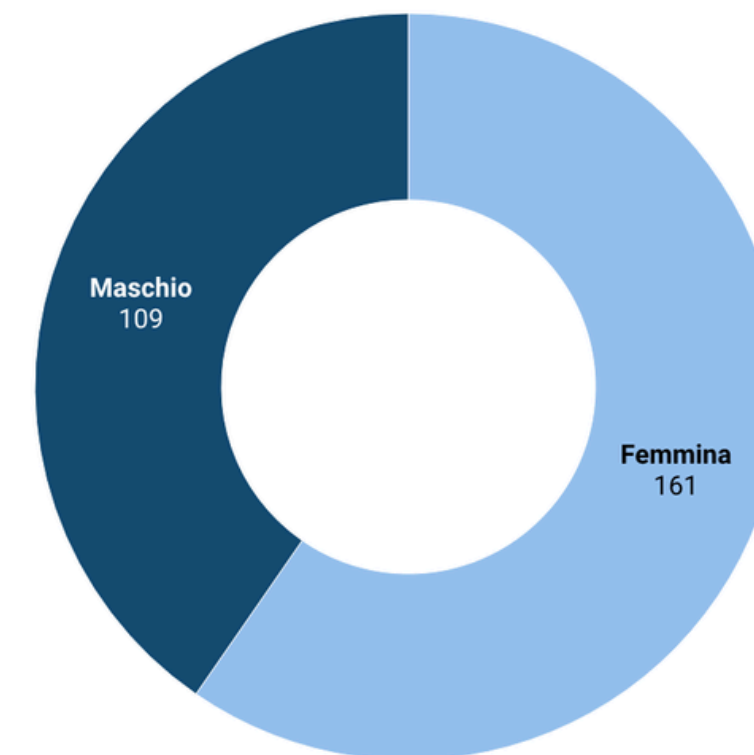
- Apprezzo il fatto che vi è un'organizzazione che controlla tutti gli aspetti riguardanti la vita dell'Assistito e che cerca di non fargli mancare possibilmente nulla.
- generalmente soddisfatta, grazie per il rispetto rivolto all'anziano
- di più: Libertà di visite 7 giorni su 7 tutto il giorno, questa elasticità di orari è positiva. di meno: Mancata sorveglianza/vigilanza degli ospiti in alcuni orari tipo cambio personale per le consegne o messa a letto... forse ci vorrebbe più personale in alcuni momenti Forse poca cura dei dettagli, come lavaggio dei denti ben fatto, taglio delle unghie che, se o mal tagliate, possono causare graffi se uno si gratta o traumi alla pelle... Farli lavare le mani anche se non c'è più il Covid..
- La cordialità degli operatori. Non ritengo di dover segnalare nulla di importante.
- disponibilità, gentilezza, professionalità di tutto il personale.
- Apprezzo la qualità del personale. Mi permetto di dire che qualche paziente un po' agitato a volte andrebbe, probabilmente sedato un pochino per evitare di agitare gli altri ospiti.
- 
- Apprezzo la libertà di orario per le visite. Dovrebbero essere maggiormente controllate le incompatibilità tra gli ospiti che generano malessere e tensione nelle attività comuni (animazioni e pasti, soprattutto). Dovrebbero pure essere superate le zone di "appartenza" a gruppi di ospiti che, di fatto, impediscono ad altri la permanenza nelle "loro" aree. Per ultimo dovrebbe essere migliorato il passaggio di consegne post turno di lavoro tra gli operatori. A volte pare non funzionare come dovrebbe.
- Apprezzabile interazione col personale OSS e infermieristico, da migliorare il guardaroba, oltre ad alcuni indumenti rovinati spesso sono stati consegnati abiti di altre persone o utilizzati capi non di proprietà mentre l'assistito possiede molti cambi personali



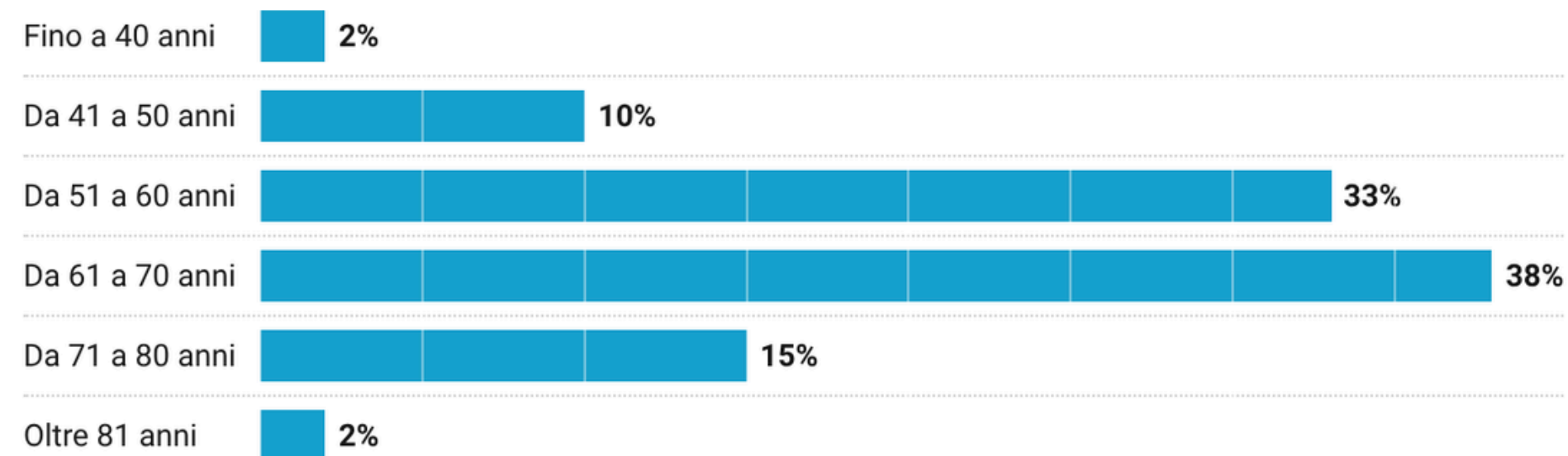
## Chi ha compilato il questionario ?



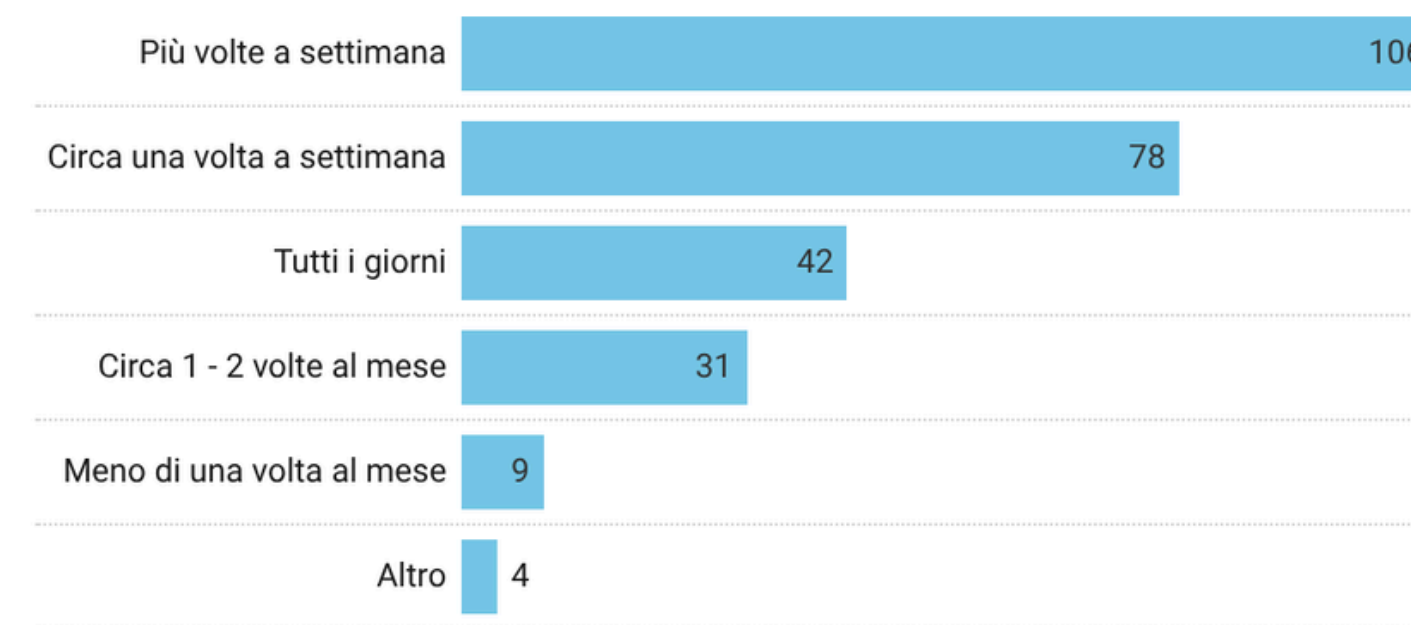
## Genere



## Età



## Quanto spesso viene in Casa Residenza a far visita al suo familiare ?





VOTO MEDIO  
Scala da 1 a 5 dove:  
1 = pochissimo soddisfatto  
5 = moltissimo soddisfatto

Percentuale di restituzione questionari

39 / 100 pari al 39%

Quando entra in struttura, come valuta in termini di soddisfazione le seguenti voci:

Pulizia dei locali	3,7
Funzionalità e confort degli arredi	2,9
Accoglienza e fruibilità degli ambienti	3,4
Temperatura interna	3,5
Giardino / Spazi esterni	3,3

Riguardo all'assistenza rivolta al Suo familiare quanto Lei si sente ...

Informato	Coinvolto nelle decisioni sul Suo caro	Coinvolto nelle attività che vengono organizzate
3,6	3,5	3,5

E' soddisfatto della cortesia e della disponibilità del personale della struttura?

Personale di assistenza (Operatori Socio Sanitari OSS, Responsabili attività Assistenziali, Animatori)	Personale Sanitario (Fisioterapisti, infermieri, Medici)
4	3,8

Livello di soddisfazione dei servizi di supporto

Ristorazione	Lavanderia	Guardaroba	Manutenzione della struttura	Servizi amministrativi
3,3	3,4	3,8	2,7	3,3

Ritiene che i livelli di riservatezza garantiti al Suo familiare dentro la struttura nel quotidiano siano adeguati ?

3,6

E' soddisfatto di come è organizzata la vita quotidiana del Suo familiare in termini di orari ?

3,3

E' soddisfatto della qualità che il servizio offre relativamente a:

Cure assistenziali	3,5
Animazione	3,8
Fisioterapia	3
Cure infermieristiche	3,9
Cure mediche	3,6

Quanto si ritiene complessivamente soddisfatto di come viene assistito in struttura il suo familiare ?

GIUDIZIO COMPLESSIVO

3,7



VOTO MEDIO  
Scala da 1 a 5 dove:  
1 = pochissimo soddisfatto  
5 = moltissimo soddisfatto

Percentuale di restituzione questionari

26/ 56 pari al 46%

Quando entra in struttura, come valuta in termini di soddisfazione le seguenti voci:

Pulizia dei locali	4,4
Funzionalità e confort degli arredi	3,9
Accoglienza e fruibilità degli ambienti	4,2
Temperatura interna	3,7
Giardino / Spazi esterni	3,5

Riguardo all'assistenza rivolta al Suo familiare quanto Lei si sente ...

Informato	Coinvolto nelle decisioni sul Suo caro	Coinvolto nelle attività che vengono organizzate
3,9	4	3,9

E' soddisfatto della cortesia e della disponibilità del personale della struttura?

Personale di assistenza (Operatori Socio Sanitari OSS, Responsabili attività Assistenziali, Animatori)	Personale Sanitario (Fisioterapisti, infermieri, Medici)
4,4	4,1

Livello di soddisfazione dei servizi di supporto

Ristorazione	Lavanderia	Guardaroba	Manutenzione della struttura	Servizi amministrativi
3,7	3,6	3,9	3,4	4,1

Ritiene che i livelli di riservatezza garantiti al Suo familiare dentro la struttura nel quotidiano siano adeguati ?

3,9

E' soddisfatto di come è organizzata la vita quotidiana del Suo familiare in termini di orari ?

3,8

E' soddisfatto della qualità che il servizio offre relativamente a:

Cure assistenziali	4,1
Animazione	3,8
Fisioterapia	3,2
Cure infermieristiche	4,1
Cure mediche	3,9

Quanto si ritiene complessivamente soddisfatto di come viene assistito in struttura il suo familiare ?

GIUDIZIO COMPLESSIVO

4,1



VOTO MEDIO  
Scala da 1 a 5 dove:  
1 = pochissimo soddisfatto  
5 = moltissimo soddisfatto

Percentuale di restituzione questionari

13/30 pari al 43%

Quando entra in struttura, come valuta in termini di soddisfazione le seguenti voci:

Pulizia dei locali	3,6
Funzionalità e confort degli arredi	2,7
Accoglienza e fruibilità degli ambienti	3,2
Temperatura interna	4
Giardino / Spazi esterni	3,5

Riguardo all'assistenza rivolta al Suo familiare quanto Lei si sente ...

Informato	Coinvolto nelle decisioni sul Suo caro	Coinvolto nelle attività che vengono organizzate
3,4	3,8	3,6

E' soddisfatto della cortesia e della disponibilità del personale della struttura?

Personale di assistenza (Operatori Socio Sanitari OSS, Responsabili attività Assistenziali, Animatori)	Personale Sanitario (Fisioterapisti, infermieri, Medici)
3,9	3,5

Livello di soddisfazione dei servizi di supporto

Ristorazione	Lavanderia	Guardaroba	Manutenzione della struttura	Servizi amministrativi
3	2,6	3,2	2,3	3,4

Ritiene che i livelli di riservatezza garantiti al Suo familiare dentro la struttura nel quotidiano siano adeguati ?

3,5

E' soddisfatto di come è organizzata la vita quotidiana del Suo familiare in termini di orari ?

3,3

E' soddisfatto della qualità che il servizio offre relativamente a:

Cure assistenziali	3,5
Animazione	3,4
Fisioterapia	2,6
Cure infermieristiche	3,2
Cure mediche	3

Quanto si ritiene complessivamente soddisfatto di come viene assistito in struttura il suo familiare ?

GIUDIZIO COMPLESSIVO

3,3



VOTO MEDIO  
Scala da 1 a 5 dove:  
1 = pochissimo soddisfatto  
5 = moltissimo soddisfatto

Percentuale di restituzione questionari

34/64 pari al 53%

Quando entra in struttura, come valuta in termini di soddisfazione le seguenti voci:

Pulizia dei locali	4,2
Funzionalità e confort degli arredi	3,8
Accoglienza e fruibilità degli ambienti	4
Temperatura interna	4,2
Giardino / Spazi esterni	3,8

Riguardo all'assistenza rivolta al Suo familiare quanto Lei si sente ...

Informato	Coinvolto nelle decisioni sul Suo caro	Coinvolto nelle attività che vengono organizzate
3,7	3,8	3,5

E' soddisfatto della cortesia e della disponibilità del personale della struttura?

Personale di assistenza (Operatori Socio Sanitari OSS, Responsabili attività Assistenziali, Animatori)	Personale Sanitario (Fisioterapisti, infermieri, Medici)
4,2	4,2

Livello di soddisfazione dei servizi di supporto

Ristorazione	Lavanderia	Guardaroba	Manutenzione della struttura	Servizi amministrativi
3,6	3,6	4,1	3,8	4,1

Ritiene che i livelli di riservatezza garantiti al Suo familiare dentro la struttura nel quotidiano siano adeguati ?

3,9

E' soddisfatto di come è organizzata la vita quotidiana del Suo familiare in termini di orari ?

3,7

E' soddisfatto della qualità che il servizio offre relativamente a:

Cure assistenziali	4
Animazione	3,4
Fisioterapia	3,4
Cure infermieristiche	3,8
Cure mediche	3,7

Quanto si ritiene complessivamente soddisfatto di come viene assistito in struttura il suo familiare ?

GIUDIZIO COMPLESSIVO

4





VOTO MEDIO  
Scala da 1 a 5 dove:  
1 = pochissimo soddisfatto  
5 = moltissimo soddisfatto

Percentuale di restituzione questionari

55/ 112 pari al 49%

Quando entra in struttura, come valuta in termini di soddisfazione le seguenti voci:

Pulizia dei locali	3,8
Funzionalità e confort degli arredi	3,3
Accoglienza e fruibilità degli ambienti	3,6
Temperatura interna	3,9
Giardino / Spazi esterni	3,7

Riguardo all'assistenza rivolta al Suo familiare quanto Lei si sente ...

Informato	Coinvolto nelle decisioni sul Suo caro	Coinvolto nelle attività che vengono organizzate
3,7	3,7	3,7

E' soddisfatto della cortesia e della disponibilità del personale della struttura?

Personale di assistenza (Operatori Socio Sanitari OSS, Responsabili attività Assistenziali, Animatori)	Personale Sanitario (Fisioterapisti, infermieri, Medici)
4	4

Livello di soddisfazione dei servizi di supporto

Ristorazione	Lavanderia	Guardaroba	Manutenzione della struttura	Servizi amministrativi
2,8	2,7	3,3	3	3,5

Ritiene che i livelli di riservatezza garantiti al Suo familiare dentro la struttura nel quotidiano siano adeguati ?

3,8

E' soddisfatto di come è organizzata la vita quotidiana del Suo familiare in termini di orari ?

3,6

E' soddisfatto della qualità che il servizio offre relativamente a:

Cure assistenziali	3,8
Animazione	3,7
Fisioterapia	3,7
Cure infermieristiche	3,9
Cure mediche	3,9

Quanto si ritiene complessivamente soddisfatto di come viene assistito in struttura il suo familiare ?

GIUDIZIO COMPLESSIVO

3,9



VOTO MEDIO  
Scala da 1 a 5 dove:  
1 = pochissimo soddisfatto  
5 = moltissimo soddisfatto

Percentuale di restituzione questionari

28/60 pari al 47%

Quando entra in struttura, come valuta in termini di soddisfazione le seguenti voci:

Pulizia dei locali	4
Funzionalità e confort degli arredi	3,2
Accoglienza e fruibilità degli ambienti	3,8
Temperatura interna	3,8
Giardino / Spazi esterni	3,6

Riguardo all'assistenza rivolta al Suo familiare quanto Lei si sente ...

Informato	Coinvolto nelle decisioni sul Suo caro	Coinvolto nelle attività che vengono organizzate
3,9	4	4

E' soddisfatto della cortesia e della disponibilità del personale della struttura?

Personale di assistenza (Operatori Socio Sanitari OSS, Responsabili attività Assistenziali, Animatori)	Personale Sanitario (Fisioterapisti, infermieri, Medici)
4	4,2

Livello di soddisfazione dei servizi di supporto

Ristorazione	Lavanderia	Guardaroba	Manutenzione della struttura	Servizi amministrativi
3	3,1	3,4	3	3,7

Ritiene che i livelli di riservatezza garantiti al Suo familiare dentro la struttura nel quotidiano siano adeguati ?

3,9

E' soddisfatto di come è organizzata la vita quotidiana del Suo familiare in termini di orari ?

3,6

E' soddisfatto della qualità che il servizio offre relativamente a:

Cure assistenziali	4
Animazione	3,9
Fisioterapia	4,1
Cure infermieristiche	4
Cure mediche	4,1

Quanto si ritiene complessivamente soddisfatto di come viene assistito in struttura il suo familiare ?

GIUDIZIO COMPLESSIVO

3,7



VOTO MEDIO  
Scala da 1 a 5 dove:  
1 = pochissimo soddisfatto  
5 = moltissimo soddisfatto

Percentuale di restituzione questionari

18/38 pari al 47%

Quando entra in struttura, come valuta in termini di soddisfazione le seguenti voci:

Pulizia dei locali	3,8
Funzionalità e confort degli arredi	3,2
Accoglienza e fruibilità degli ambienti	3,3
Temperatura interna	3,9
Giardino / Spazi esterni	2,9

Riguardo all'assistenza rivolta al Suo familiare quanto Lei si sente ...

Informato	Coinvolto nelle decisioni sul Suo caro	Coinvolto nelle attività che vengono organizzate
4,1	4	3,9

E' soddisfatto della cortesia e della disponibilità del personale della struttura?

Personale di assistenza (Operatori Socio Sanitari OSS, Responsabili attività Assistenziali, Animatori)	Personale Sanitario (Fisioterapisti, infermieri, Medici)
4,3	4,2

Livello di soddisfazione dei servizi di supporto

Ristorazione	Lavanderia	Guardaroba	Manutenzione della struttura	Servizi amministrativi
3,7	3,2	3,4	3,2	3,8

Ritiene che i livelli di riservatezza garantiti al Suo familiare dentro la struttura nel quotidiano siano adeguati ?

3,7

E' soddisfatto di come è organizzata la vita quotidiana del Suo familiare in termini di orari ?

3,7

E' soddisfatto della qualità che il servizio offre relativamente a:

Cure assistenziali	4,1
Animazione	3,8
Fisioterapia	3,7
Cure infermieristiche	4,1
Cure mediche	4,1

Quanto si ritiene complessivamente soddisfatto di come viene assistito in struttura il suo familiare ?

GIUDIZIO COMPLESSIVO

3,9



VOTO MEDIO  
Scala da 1 a 5 dove:  
1 = pochissimo soddisfatto  
5 = moltissimo soddisfatto

Percentuale di restituzione questionari

57/103 pari al 55%

Quando entra in struttura, come valuta in termini di soddisfazione le seguenti voci:

Pulizia dei locali	3,6
Funzionalità e confort degli arredi	3,1
Accoglienza e fruibilità degli ambienti	3,5
Temperatura interna	3,7
Giardino / Spazi esterni	3,3

Riguardo all'assistenza rivolta al Suo familiare quanto Lei si sente ...

informato	Coinvolto nelle decisioni sul Suo caro	Coinvolto nelle attività che vengono organizzate
3,7	3,8	3,6

E' soddisfatto della cortesia e della disponibilità del personale della struttura?

Personale di assistenza (Operatori Socio Sanitari OSS, Responsabili attività Assistenziali, Animatori)	Personale Sanitario (Fisioterapisti, infermieri, Medici)
4	3,9

Livello di soddisfazione dei servizi di supporto

Ristorazione	Lavanderia	Guardaroba	Manutenzione della struttura	Servizi amministrativi
3,2	2,9	3,2	2,9	3,7

Ritiene che i livelli di riservatezza garantiti al Suo familiare dentro la struttura nel quotidiano siano adeguati ?

3,8

E' soddisfatto di come è organizzata la vita quotidiana del Suo familiare in termini di orari ?

3,5

E' soddisfatto della qualità che il servizio offre relativamente a:

Cure assistenziali	3,8
Animazione	3,6
Fisioterapia	3,2
Cure infermieristiche	3,9
Cure mediche	3,5

Quanto si ritiene complessivamente soddisfatto di come viene assistito in struttura il suo familiare ?

GIUDIZIO COMPLESSIVO

3,7