

2024

QUESTIONARIO SODDISFAZIONE FAMILIARI STRUTTURE RESIDENZIALI PER ANZIANI

Somministrato dal 26 Novembre al 22 Dicembre 2024

REPORT DI SINTESI DEI RISULTATI

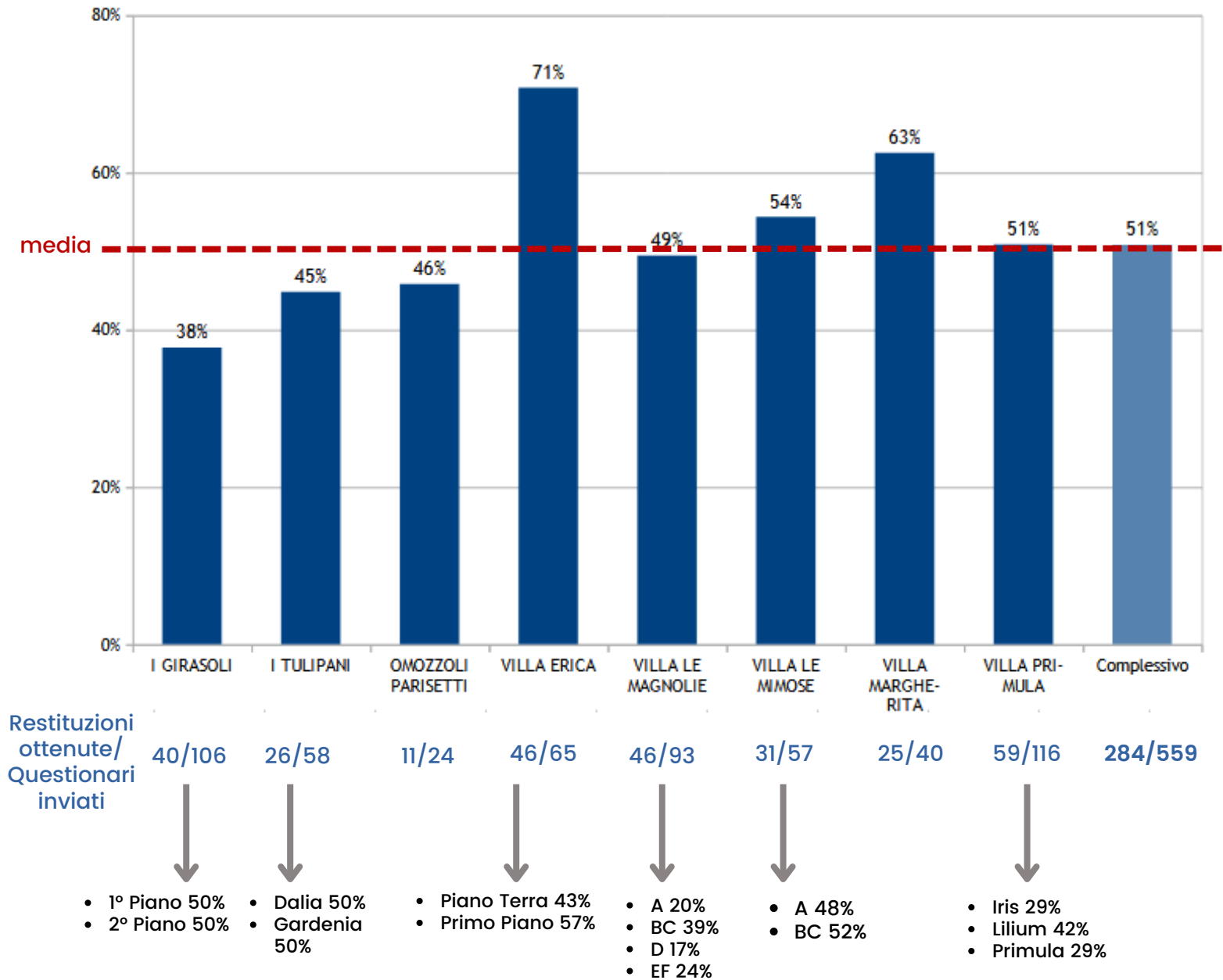
n. 559 questionari trasmessi o consegnati ai familiari degli utenti delle strutture residenziali:

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

n. 284 risposte ricevute (51 %)

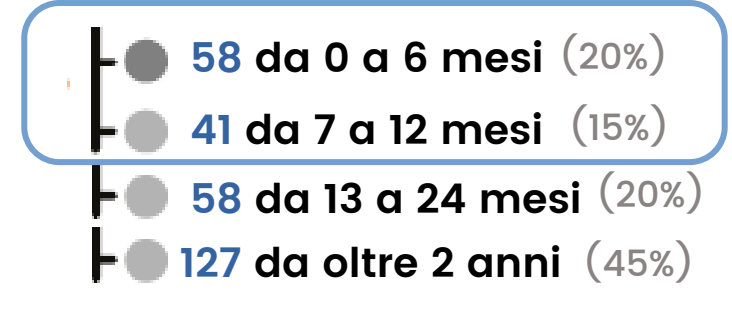
Organizzazione a cura del
Servizio Anziani di
ASP "Reggio Emilia Città delle Persone"

Percentuale di restituzione questionari residenziali

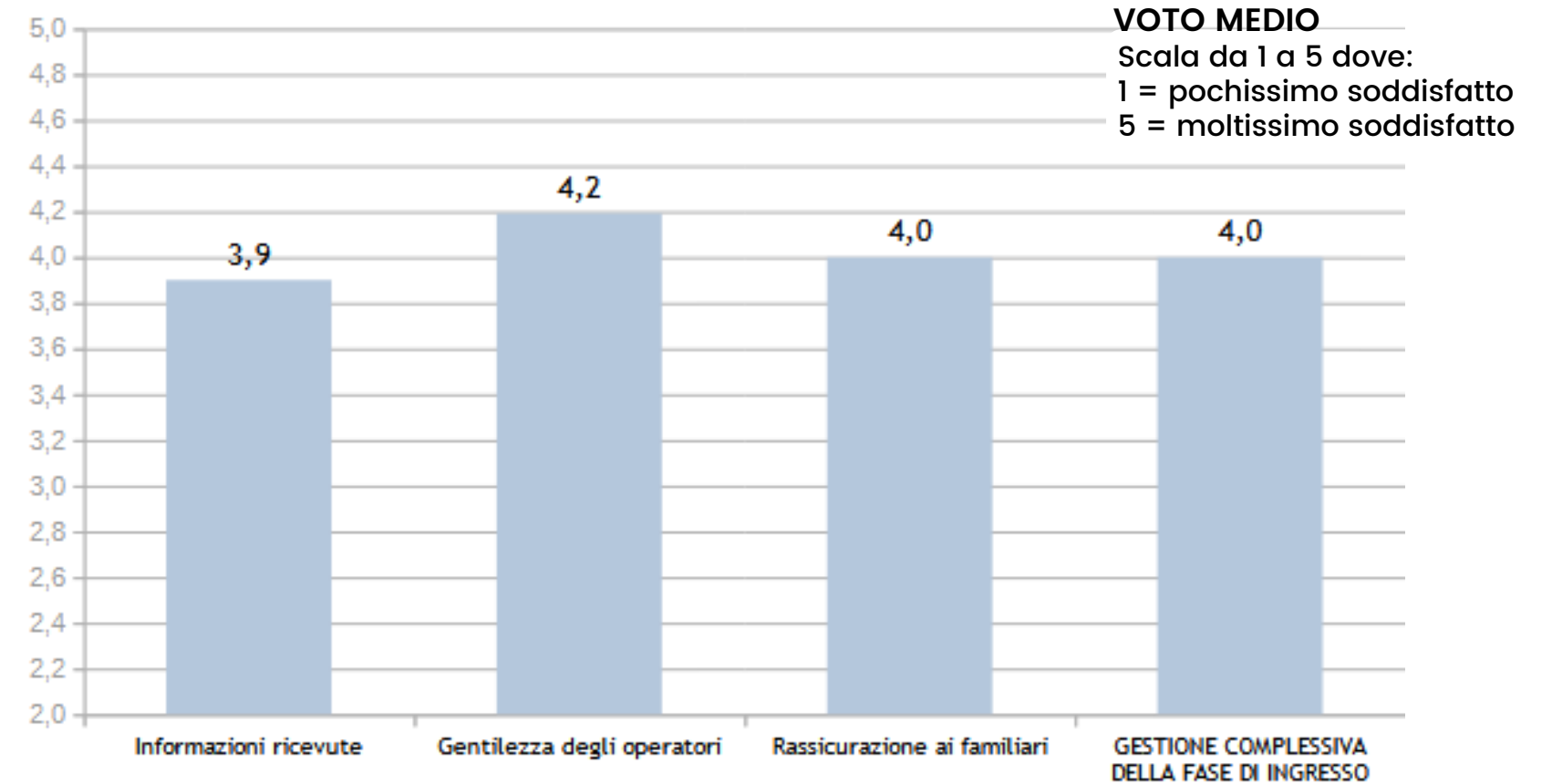


Fase di ingresso

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

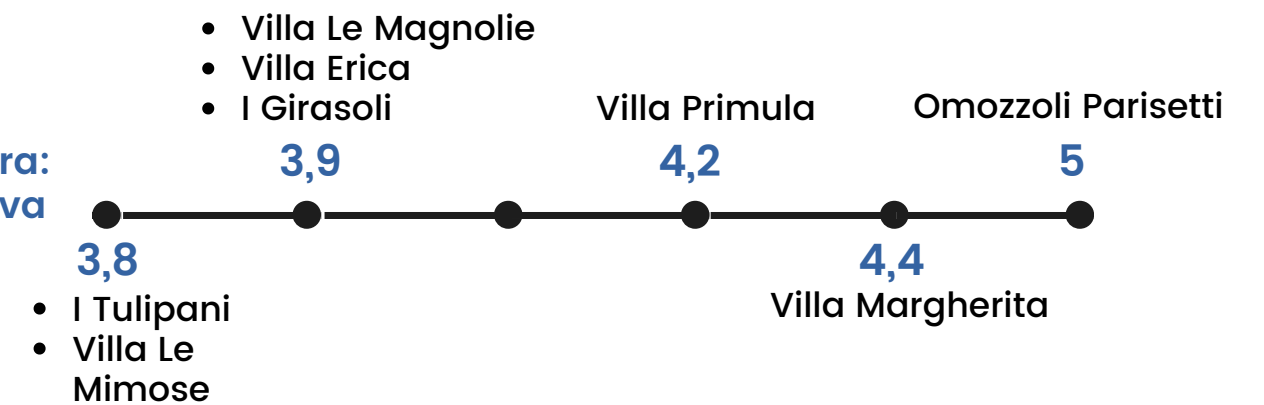


(*) Al momento dell'ingresso del Suo familiare nell'attuale Struttura, è stato soddisfatto dell'accoglienza ricevuta riguardo a:

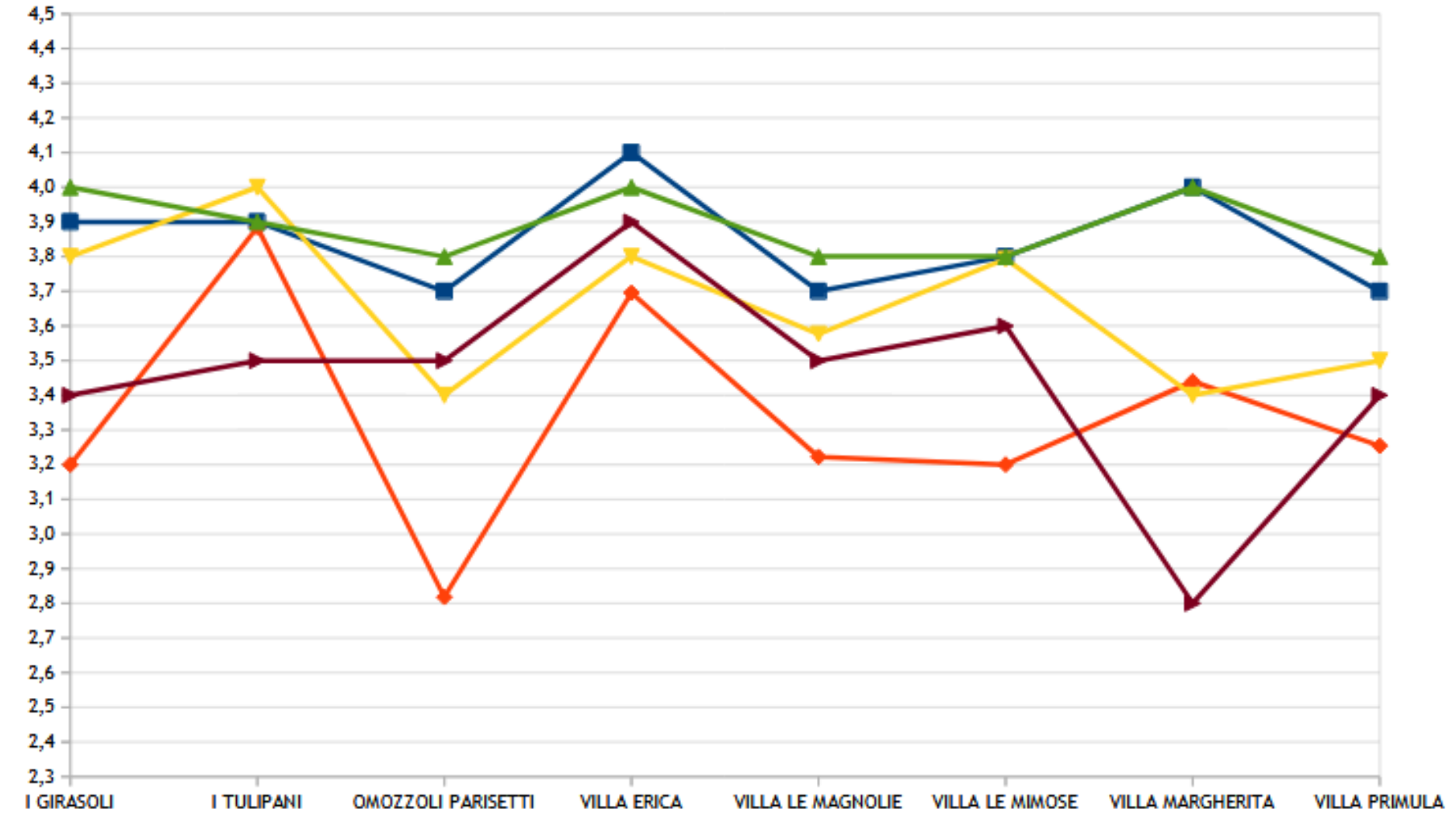
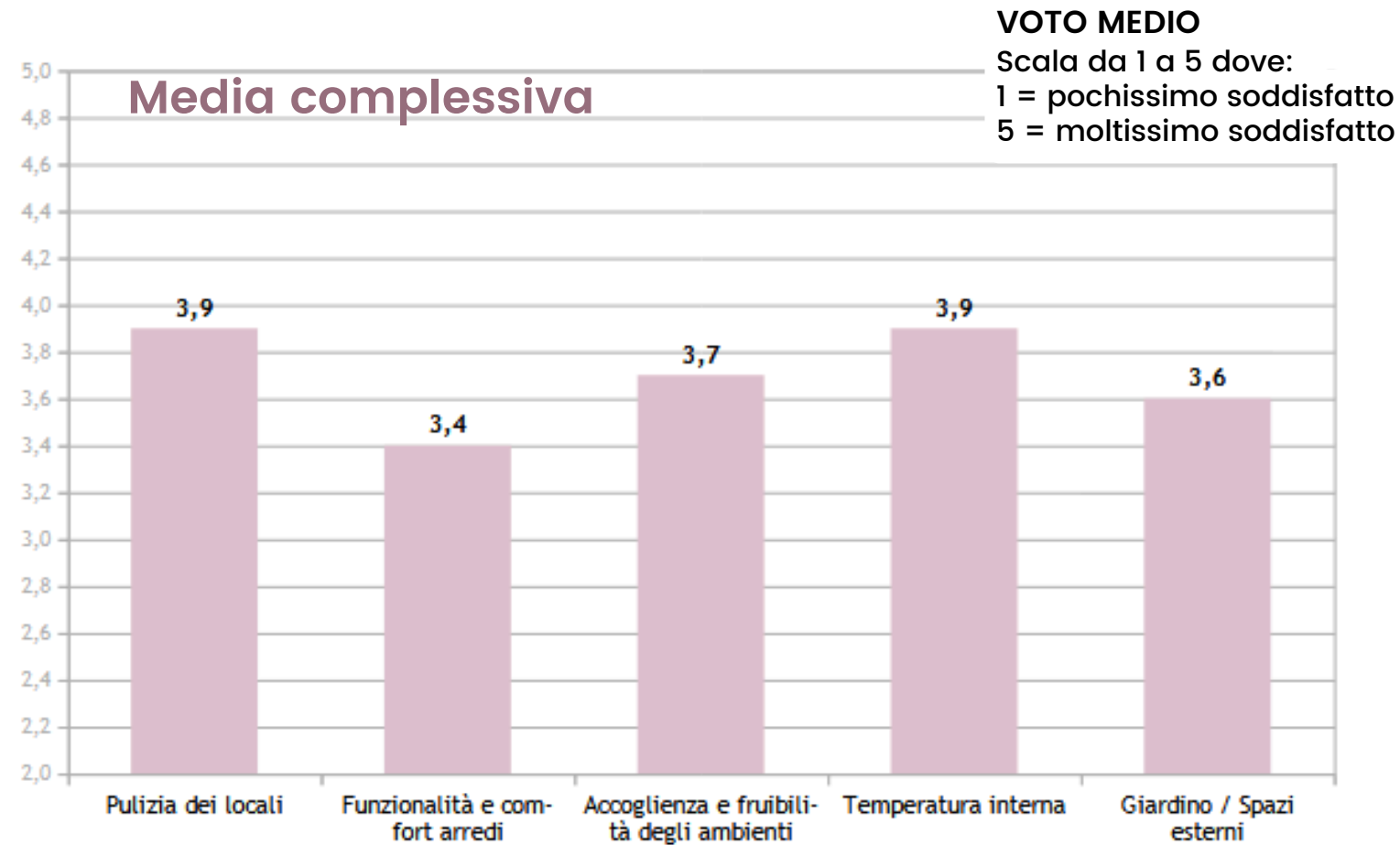


(*) Domanda rivolta ai 91 utenti che frequentano la struttura da meno di un anno

Dettaglio per struttura: "Gestione complessiva fase di ingresso":



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

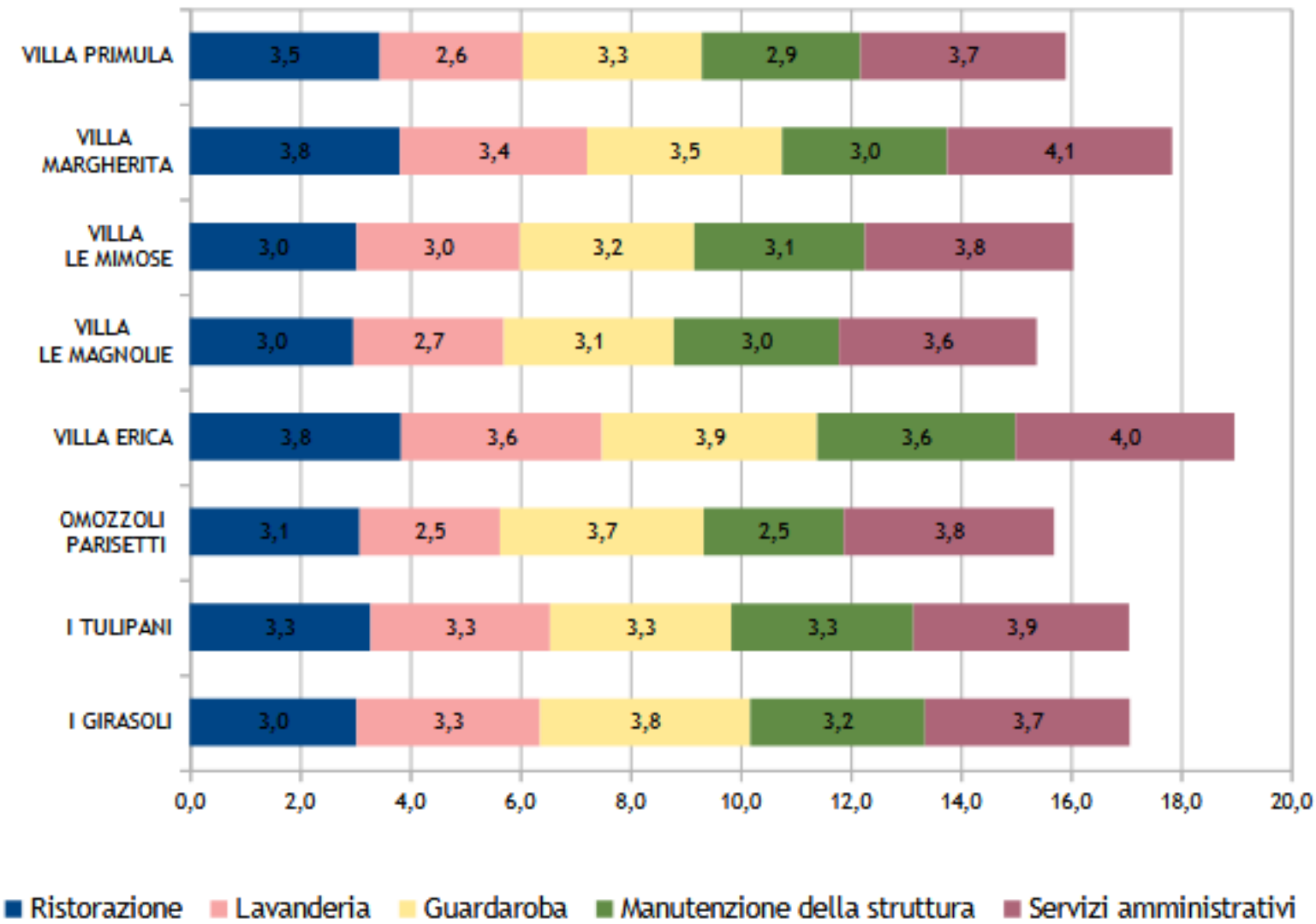


- ◆ Funzionalità e comfort degli arredi
- ◆ Accoglienza e fruibilità degli ambienti
- ◆ Temperatura interna
- ◆ Giardino/Spazi esterni
- ◆ Pulizia dei locali

Dettaglio per struttura

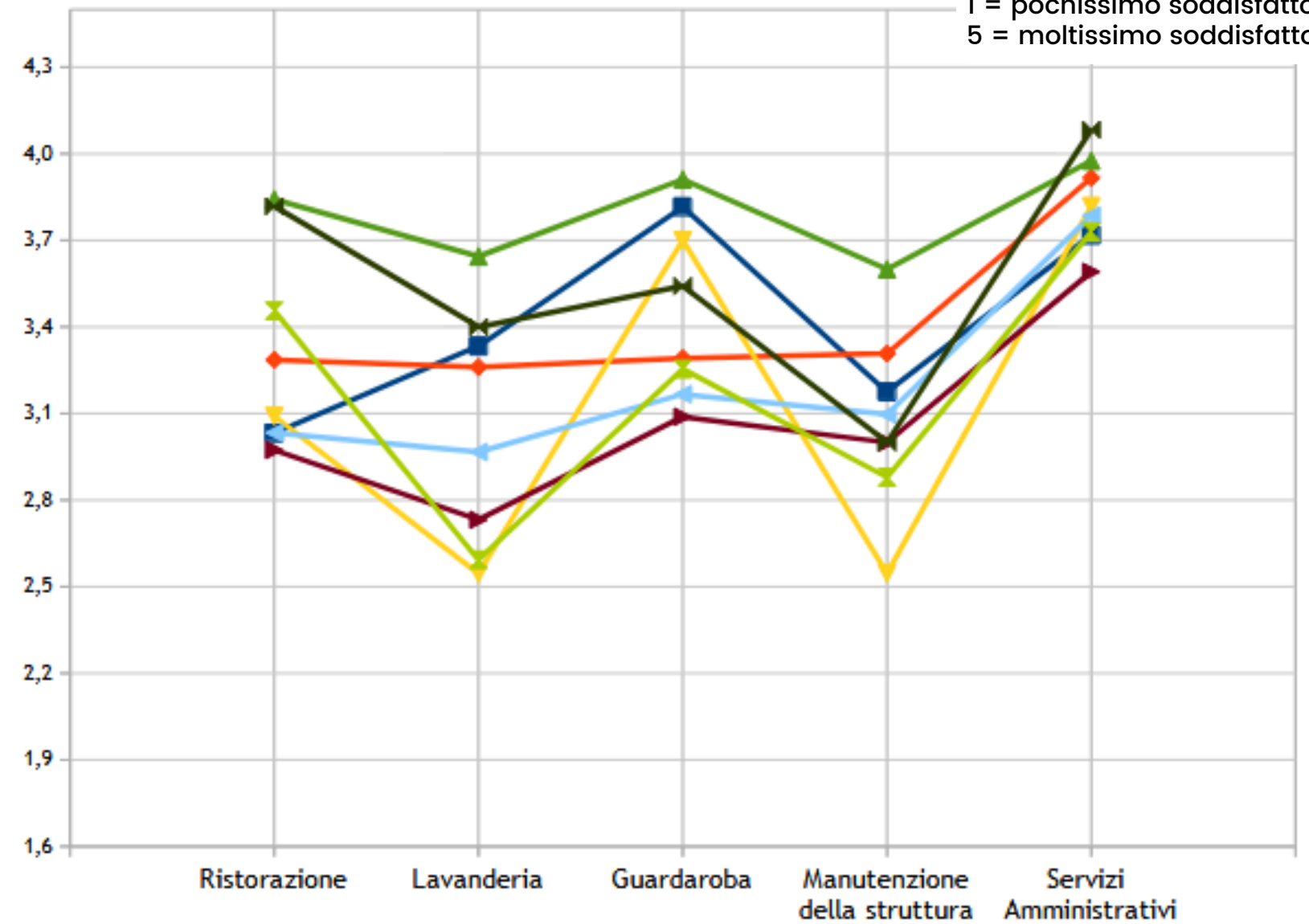
Struttura	Pulizia dei locali	Funzionalità e comfort arredi	Accoglienza e fruibilità degli ambienti	Temperatura interna	Giardino/Spazi esterni
I GIRASOLI	3,9	3,2	3,8	4,0	3,4
I TULIPANI	3,9	3,9	4,0	3,9	3,5
OMOZZOLI PARISETTI	3,7	2,8	3,4	3,8	3,5
VILLA ERICA	4,1	3,7	3,8	4,0	3,9
VILLA LE MAGNOLIE	3,7	3,2	3,6	3,8	3,5
VILLA LE MIMOSE	3,8	3,2	3,8	3,8	3,6
VILLA MARGHERITA	4,0	3,4	3,4	4,0	2,8
VILLA PRIMULA	3,7	3,3	3,5	3,8	3,4
Media complessiva	3,9	3,4	3,7	3,9	3,6

Livello di soddisfazione dei servizi di supporto



Livello di soddisfazione dei servizi di supporto

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



- I GIRASOLI
- ◆ I TULIPANI
- ▼ OMOZZOLI PARISETTI
- ▲ VILLA ERICA
- ▶ VILLA LE MAGNOLIE
- ◀ VILLA LE MIMOSE
- ◆ VILLA MARGHERITA
- ◆ VILLA PRIMULA

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

3,7

informato

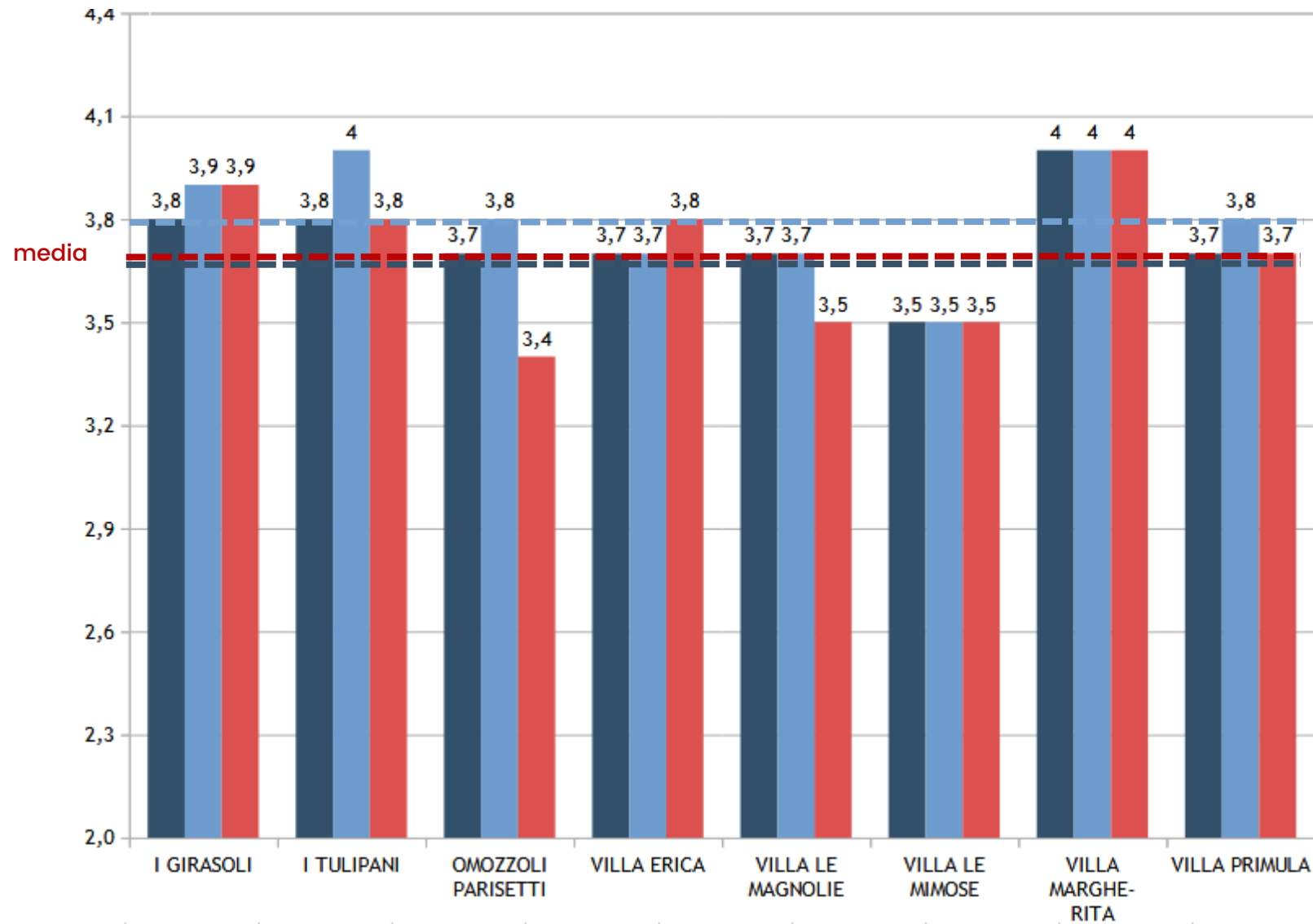
3,8

**Coinvolto
 nelle decisioni
 sul Suo caro**

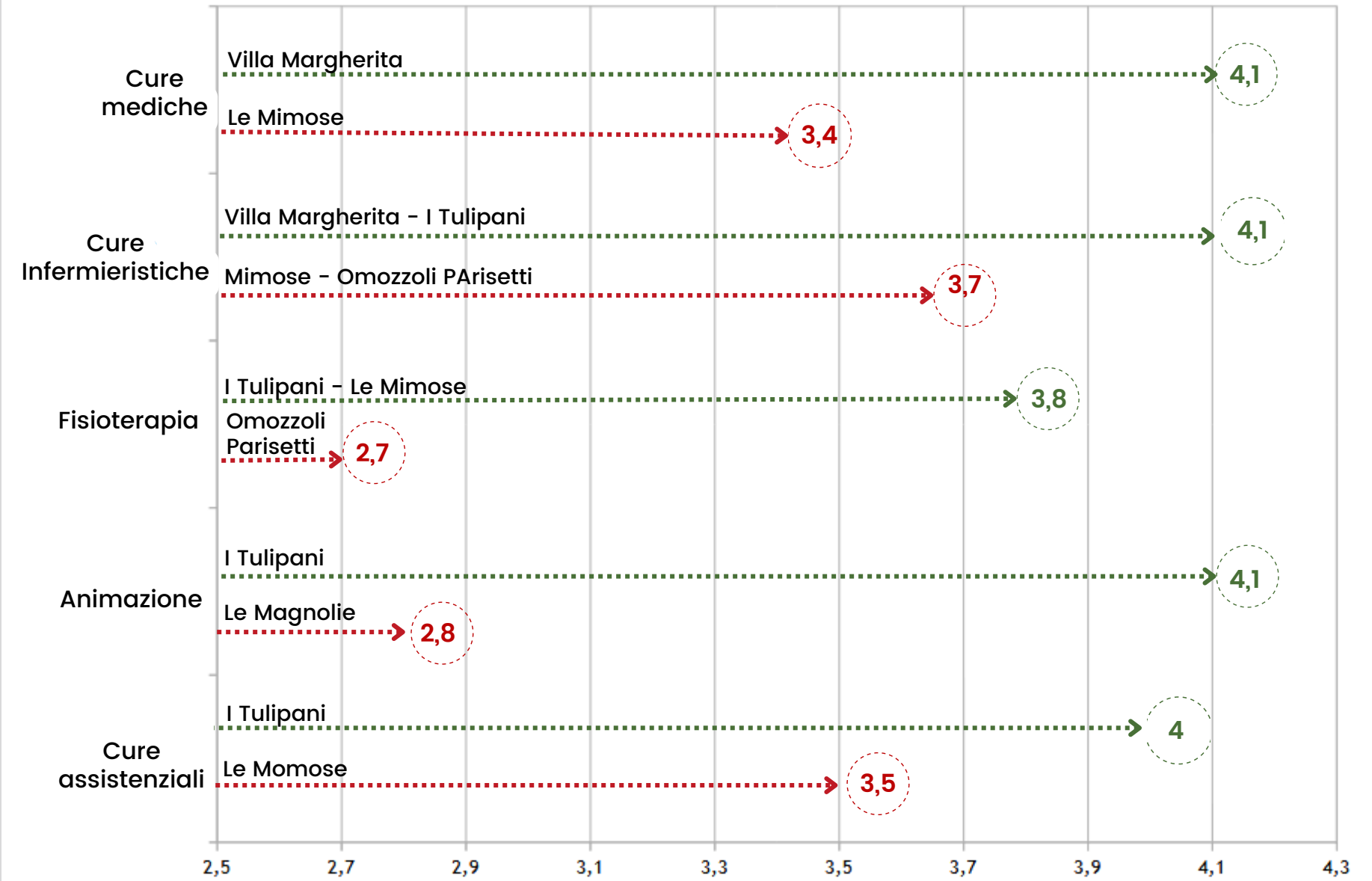
3,7

**Coinvolto
 nelle attività che
 vengono organizzate**

Media complessiva
Scala da 1 a 5 dove:
1 = pochissimo soddisfatto
5 = moltissimo soddisfatto

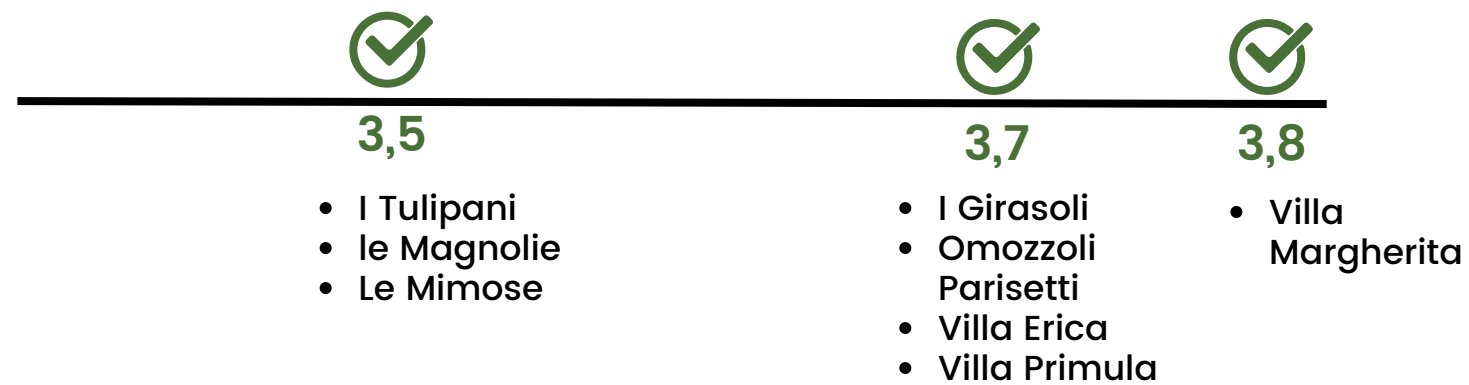


E' soddisfatto della qualità che il servizio offre relativamente a:

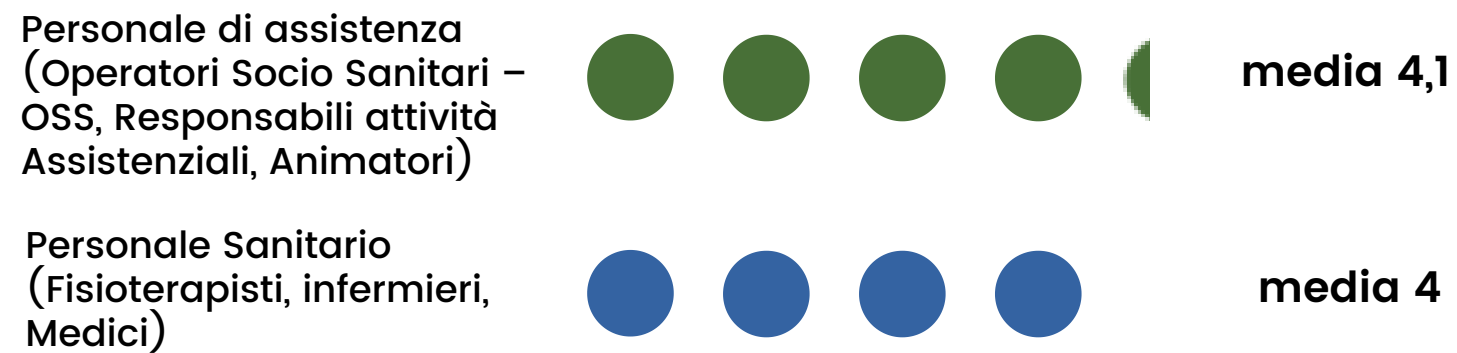


Struttura	Cure Assistenziali	Animazione	Fisioterapia	Cure Infermieristiche	Cure Mediche
I GIRASOLI	3,8	3,9	3,6	3,9	3,8
I TULIPANI	4,0	4,1	3,8	4,1	4,0
OMOZZOLI PARISETTI	3,9	2,8	2,7	3,7	3,5
VILLA ERICA	3,7	3,7	3,3	3,8	3,7
LE MAGNOLIE	3,8	3,6	3,5	3,9	3,8
LE MIMOSE	3,5	3,8	3,8	3,7	3,4
MARGHERITA	3,8	3,7	3,7	4,1	4,1
PRIMULA	3,8	3,4	3,4	3,8	3,6
Media complessiva	3,8	3,7	3,5	3,9	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 ?



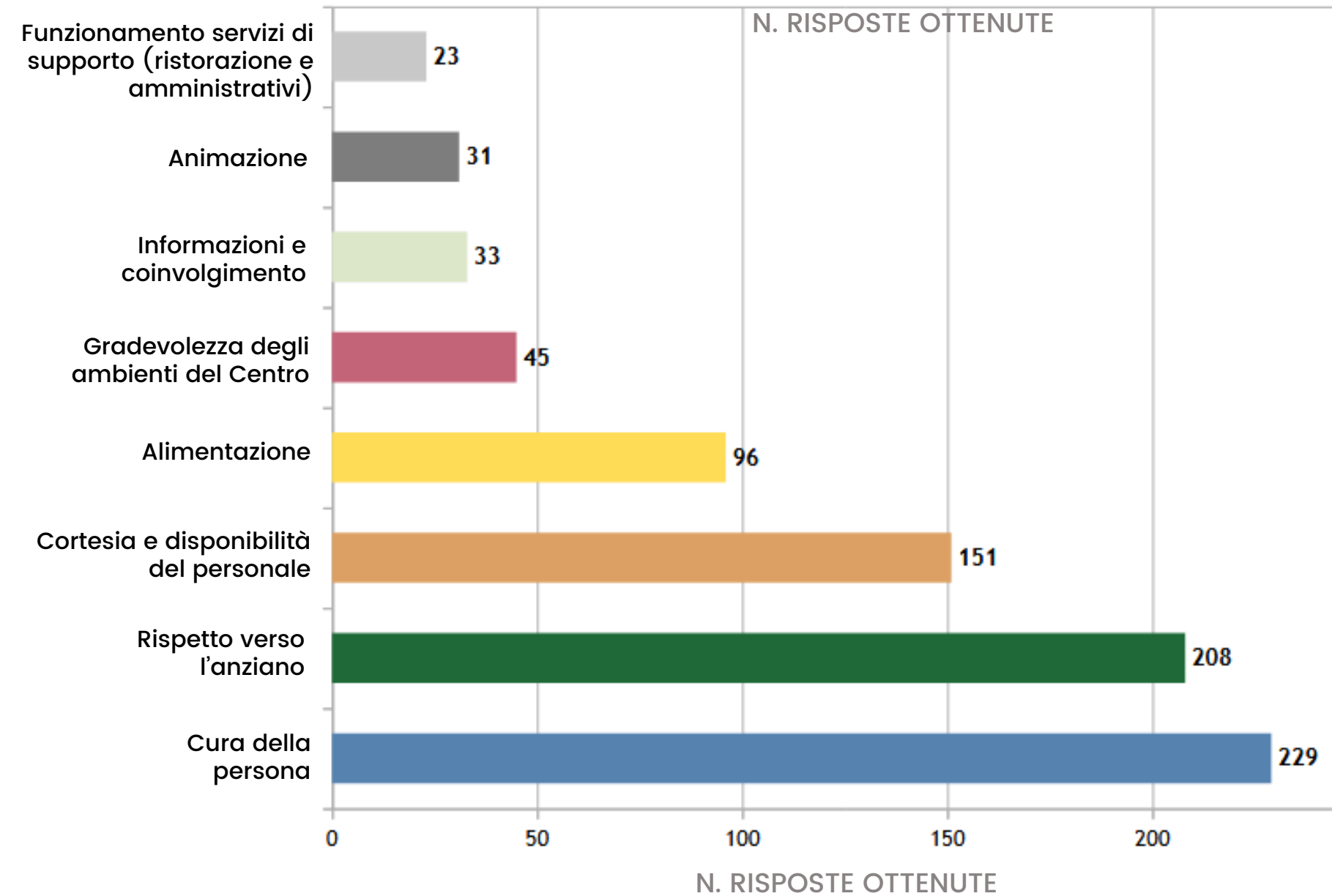
Ritiene che i livelli di riservatezza garantiti al Suo familiare dentro la struttura nel quotidiano, siano adeguati ?



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

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



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

GIUDIZIO COMPLESSIVO

3,8

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

- tutto ok
- Quello che apprezzo di più è la cortesia del personale e l'impegno nel cercare di coinvolgere mia mamma nelle varie attività proposte.
- Quello che apprezzo meno è la condizione di manutenzione delle camere che a mio avviso non è adeguata (arredi usurati e non funzionali, condizione delle pareti molto rovinata). Nel complesso la struttura è bella, ampia e gli spazi comuni sono molto belli. Suggerirei solo una maggiore manutenzione di alcune stanze. Grazie
- Pulizia della stanza molto buona
- - Ristorazione scarsa; + Gentilezza personale e rispetto
- + libertà di visita; - arredi migliorabili
- Che apprezzo di più l'organizzazione della struttura.
- Di meno invece la ristorazione pessima secondo l'ospite
- La cosa che apprezzo di più: La disponibilità del Personale data da una forte predisposizione al lavoro assegnato.
- La cosa che apprezzo meno: La scarsissima ristorazione che dovrebbe essere rivista o addirittura sostituita cambiando la ditta fornitrice.
- Apprezzo molto la cura alla persona
- Apprezzo meno l'accessibilità non vigilata relativa alla sicurezza
- La cosa che si apprezza di più è la cortesia e gentilezza del personale.
- La cosa che si apprezza di meno è l'esterno della struttura.
- È positivo sentirsi accolti. Purtroppo il cambio di personale o la carenza di operatori dei diversi ruoli limita la voglia di fare che quasi tutti voi mostrate.
- apprezzo maggiormente la cortesia del personale, gli arredi della camera sono obsoleti
- Apprezzo la cura della persona, igiene personale. Poco invece lo stato degli arredi in particolare i bagni che hanno uno stato di manutenzione molto precaria.

- Merita segnalazione il fatto che, negli ultimi mesi, si è avvertita molto l'assenza di una persona di riferimento "stabile" e presente, per gli ospiti e noi familiari. Mi riferisco alla figura di RAA che, al secondo piano dei Girasoli, è praticamente assente. Quando mia madre è entrata in struttura (circa due anni fa), la situazione era molto diversa e sapevamo di poter far affidamento su una figura precisa: ad oggi non è così e si ha un po' l'impressione che l'organizzazione e la gestione delle attività socio - assistenziali del secondo piano siano affidate agli OSS. Avvertiamo, inoltre, una certa carenza di informazioni per quanto riguarda gli aspetti relativi alla manutenzione e alla ristorazione. All'inizio dell'estate e all'inizio dell'inverno sono andati in tilt i sistemi di raffreddamento e riscaldamento: non avendo riscontro in struttura, ho contattato direttamente l'ASP per segnalare i guasti e ricevere aggiornamenti. Per quanto riguarda la ristorazione, è ormai superfluo sottolineare la qualità scadente di quanto offerto dalla CIR. Sono a conoscenza del bando vinto da altra ditta, del ricorso della CIR...a chi chiedere aggiornamenti in merito? Sono, invece, da apprezzare il lavoro degli addetti all'animazione e anche quello degli OSS. Quello che, a mio avviso, andrebbe assolutamente migliorato è l'aspetto di coordinamento generale e, nello specifico, del secondo piano.
- Gentilezza e cortesia del personale OS e infermieristico.
- Cortesia del personale. Manutenzione insoddisfacente
- TUTTO OK, GRAZIE PER IL SERVIZIO
- Apprezzo la presenza di personale infermieristico. Non apprezzo l'alimentazione che spesso non è gradita o viene somministrata senza considerare veramente il gusto dell'ospite
- La cosa che ho apprezzato di più di questa struttura è assolutamente il personale, sono tutti molto professionali nello svolgimento del loro lavoro, trattano gli ospiti con molta dedizione e sono sempre disponibili con i parenti. L'aspetto meno apprezzato, da quello che riferisce mio padre che è ospite, sono i pasti. Spesso lamenta che siano ripetitivi e non particolarmente di suo gradimento.
- Di più: la gentilezza e la capacità di relazionarsi. Di meno: abitando lontano vorrei essere più informata, magari con mail al bisogno

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

- Purtroppo credo che il cibo sia abbastanza ripetitivo e poco vario e non tiene conto di alcune problematiche di "intolleranze" . Mi piacerebbe un supporto psicologico per tutti gli ospiti presenti e più attività fisica
- Di più la disponibilità. Di meno servizio parrucchiera
- la disponibilità ad essere ascoltata x cercare un punto di incontro alle mie richieste, dubbi e informazioni . Il dover accettare un decadimento fisico e cognitivo ,quindi aumenterei molto gli stimoli esterni e motori. Forse qualche unità in più x gestire con più tranquillità i periodi di criticità (vedi periodo estivo e malattie) garantendo agli ospiti la loro routine incrementando così nuovi stimoli e interessi e dando al personale più tranquillità.
- APPREZZO LA CORTESIA E LA DISPONIBILITA' DI TUTTI
- Devo dire nel corso di questi anni, di aver sempre apprezzato la cortesia e la disponibilità del personale, della RSA Tulipani, sempre gentili e disponibili. Sempre pronti ad informarti sulle varie situazioni che sono capitate. L'aspetto purtroppo negativo riguarda la struttura. Nei giorni di pioggia intensa, pioveva acqua all'interno dei reparti , secchi ovunque e stracci , anche nella sala mensa . Vedo ultimamente che si stanno finalmente prendendo provvedimenti, per una ristrutturazione del tetto fatto in legno e vetro. Anche gli spazi esterni, sono piuttosto tristi e poco curati, magari curarli con vasi di fiori , panchine colorate, spazio lettura per ospiti, per il periodo primaverile estivo .
- Sì, ritengo necessario segnalare qualche aspetto, ossia alcuni diritti della persona:
- 1) il diritto ad esprimersi e a reagire nel proprio modo; 2) la persona ha diritto a mantenere anche in una residenza protetta, le abitudini personali, oltre il rispetto per quelle donne e quegli uomini che sono esseri umani e non numeri e o peggio dei pesi per la società tutta. Oggi, e non da adesso, i motivi organizzativi ed economici e di ordine estetico purtroppo prevalgono spesso sulle esigenze delle persone anche delle-nelle strutture accolgono i ns familiari o parenti invalidi, disabili, con handicap o gravi, incurabili malattie o terminali.
- Apprezzo la dedizione e gentilezza di infermiere e oss. La ristorazione che per mia madre è importantissima purtroppo è di scarsissima qualità e sono costretto a portarle ogni volta che posso, i pasti da casa altrimenti non mangia
- Migliorare la manutenzione
- La tariffa da ospite privato mi pare alta
- + Personale : - Servizio lavanderia poco efficiente e scambi/perdita di capi

- La collaborazione del personale. Gli ambienti dovrebbero essere un po ristrutturati. In estate nelle stanze non c'è l'aria climatizzata , solo qualche pinguino.
- Poca animazione attualmente è stata anche ridotta, ci vorrebbe è più coinvolgimento anche di volontari esterni per una maggiore . Non basta farli pitturare, si dovrebbe organizzare qualcosa di più (tombolate, pomeriggi musicali, per chi può uscite cinema o teatro). Quante cose di possono fare, ci vorrebbe più volontà, immaginazione e fantasia. Apprezzo la cortesia del settore infermieristico e la disponibilità di ascolto della responsabile, a volte comunque vedo gli anziani troppo soli e questo non è colpa della struttura ma la carenza di personale spesso costretto a fare più cose. Si dovrebbe chiedere se qualche familiare è disposto a fare volontariato all'interno nei pomeriggi, raccontare storie e farli raccontare del passato per aiutare a stimolare in alcun l'aspetto cognitivo. Grazie
- DISPONIBILITÀ ALL'ASCOLTO E ASSISTENZA MEDICA SONO MOLTO MOLTO BUONE , APPREZZO DI MENO LA STRUTTURA CHE E' OBSOLETA E POCO MANUTENUTA
- Apprezzo molto la cortesia e disponibilità del personale presente. Non apprezzo l'a figura del medico che è presente raramente e la struttura vecchia, bisognosa di parecchia manutenzione e ristrutturazione
- La struttura è obsoleta , gli spazi sarebbero da ristrutturare , tutto il resto perfetto !!!
- Apprezzo molto la competenza e la gentilezza degli operatori che prestano assistenza; il servizio infermieristico lascia a desiderare, mentre il servizio di animazione è insufficiente in termini di tempo a disposizione degli anziani, la qualità del servizio invece è ottima..

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

- Ringrazio tutto il personale per il servizio svolto e l'attenzione dimostrata.
- L'ambiente
- Apprezzo moltissimo la disponibilità, cortesia e competenza del personale. Unico neo negativo la lavanderia che essendo esterna alla struttura facendo lavaggi con gradi elevati mi restringe i capi d'abbigliamento!
- La cosa più apprezzata è il rapporto umano tra gli operatori e il mio familiare.
- Quello meno sono le informazioni riguardanti il mio familiare che potrebbero essere maggiormente espresse, anche quando non da me richieste
- Collaborazione casa -struttura e pulizia dell'assistito. In negativo non saprei.
- Poca animazione ed eccessivo turn over del personale con carente passaggio di informazioni.
- Poca cura per gli effetti personali con smarrimenti e rotture troppo frequenti (occhiali, protesi acustiche, dentiera)
- Apprezzo di più gli ambienti. Apprezzo di meno la disponibilità del personale infermieristico con i familiari e la poca attivazione degli operatori nell'intrattenersi con gli ospiti al di là delle necessità di cura (parlare, attivarli in piccole attività, dedicare a loro un po' di tempo.). Spesso mi capita di vedere operatori e infermieri fuori a fumare o bere un caffè lasciando gli ospiti soli.
- Ritengo, finora complessivamente soddisfacente il servizio prestato all'ospite. Non saprei cos'altro segnalare.
- Apprezzo molto la gentilezza delle assistenti. Apprezzo meno la superficialità e professionalità di alcune infermiere
- Molto apprezzata la professionalità e cortesia del personale. Meno apprezzata: il personale non è sufficiente a garantire una ottimale gestione degli ospiti, un rafforzamento del personale consentirebbe di seguire meglio i singoli ospiti in tutte le attività ed esigenze quotidiane. Il numero insufficiente degli addetti fa sì che gli ospiti siano spesso immobilizzati e meno seguiti.
- Scarsa presenza del medico.
- La gentilezza del personale, ci vorrebbe più manutenzione interna.
- L'armonia che il personale mantiene con le persone nella struttura e rende gradevole la degenza
- Mi sento protetta e serena cose che da tempo avevo perduto causa dolori e vissuti della vita.
- gentilezza e informazione. critiche al momento nessuna.
- la cosa piu' importante che deve esserci e' la cura e il rispetto nei confronti della persona anziana
- Apprezzo positività e serenità del personale nel rapporto con l'anziano.
- Meno apprezzo il poco tempo trascorso all'aperto, troppe ore trascorse nei locali.

- Organizzazione non pensata alla persona ma ad un sistema di governo di personale insufficiente.
- Le informazioni non sono sempre condivise e conosciute dal personale che ruota sulla persona.
- apprezzo la cortesia e professionalità del personale. segnalo la poca cura nella scelta dei vestiti per l'anziano
- La cosa che apprezzo di più è la disponibilità verso l'anziano stesso, dall'assistente di turno, all'infermiera, al medico, all'animatrice.
- Disponibilità che si diversifica in base all'anziano e alla sua realtà.
- Onestamente non trovo che ci siano realtà da non apprezzare. Forse a volte capita nell'abbigliamento. L'anziano/a non trova nell'armadio i suoi abiti e invece trova quelli di altri. Ma non lo ritengo un problema
- Poco personale che li costringe a tempistiche troppo stringenti a volte poco rispettose di quelle dell'ospite. Nonostante ciò sento la volontà di coinvolgimento e di stimolo sensoriale degli ospiti.
- Apprezzo molto tutto il personale. Apprezzo poco la cucina.
- APPREZZO DI PIU' LA POSSIBILITA' DI DIALOGO SE CI SONO PROBLEMI – APPREZZO DI MENO VEDO CHE CERTI ANZIANI CHE NON HANNO PARENTI LI VEDO UN PO' ABBANDONATI
- Vedo mia madre coccolata anche se non collabora mi sembra sia in una grande famiglia. Bravi
- Ritengo che c'è una affrettato invio del familiare in pronto soccorso; ci sono stati diversi episodi di controlli in ps per segnalazioni da parte del mio familiare poco importanti per giustificare un controllo medico di ps. Considerando l'impatto sull'aspetto cognitivo che questo comporta. Probabilmente la presenza/disponibilità del medico di medicina generale della struttura (al quale è stato assegnato il mio familiare) non è sufficiente.
- Ristorazione non sempre soddisfacente nella qualità.
- Ciò che manca è il poco personale specialmente al pomeriggio, tre operatori più un infermiere è troppo poco considerato che molti ospiti devono essere aiutati a mangiare serve sicuramente una figura in più. Poi troppi operatori che vengono per qualche mese per sostituzioni, per l'anziano non è positivo perché si crea un legame e così si destabilizzano a mio parere . Una cosa che ritengo 4 importante è la figura dell'operatore in più sia al mattino che soprattutto al pomeriggio considerando la cena e la messa a letto degli ospiti.
- Il personale è scarso rispetto al numero degli ospiti
- apprezzo molto la gentilezza e la cura del personale verso gli ospiti della struttura.
- LA COSA PIU APPREZZATA LA COMPETENZA E LA DISPONIBILITA' DEGLI OPERATORI ALL'INTERNO
- Apprezzo molto la prontezza e la gentilezza del personale di servizio quando richiesto il loro intervento.
- Un giudizio meno positivo per quanto riguarda le manutenzioni alle attrezzature e agli arredi della struttura.
- Apprezzo moltissimo il lavoro di fisioterapeuta Luca ed anche il coinvolgimento di mia madre nella vita sociale della struttura

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 moltissimo il modo in cui il personale tratta e cura il mio papà. La cosa che apprezzo meno è che è sempre seduto su una poltrona, mi piacerebbe che lo facessero camminare un po', soprattutto quando è più collaborativo, ma mi rendo conto che il personale non ha il tempo per farlo essendo un reparto impegnativo e pesante, quindi non pretendo nulla di più di tutto quello che fanno per i nostri cari. Se ci fosse qualcuno che resta in sala da pranzo a sorvegliare magari si potrebbe slegare un po' per lasciargli più libertà di movimento
- come già segnalato altre volte ci sarebbe da risolvere il problema dei piccioni che nidificano anche sulle finestre degli ospiti
- Vorrei conoscere il nome dell'operatore che incontro durante le visite all'ospite, leggendolo ad es. su un cartellino posto sul camice. Pulizia maggiore nei corridoi e lungo le scale. Arieggiare maggiormente gli ambienti per accedere ai reparti. Ho apprezzato attenzioni che i singoli operatori avevano verso l'ospite: ognuno con una sua specificità.
- L'attenzione è la cura verso l'anziano.
- Disponibilità Operatori (apprezzamento maggiore) - Adeguatezza Ambienti (apprezzamento minore) Ritengo importante segnalare che non tutti gli ospiti hanno bisogno di animazione, ma alcuni necessitano anche semplicemente di scambiare due chiacchiere, magari in più momenti nella giornata; l'impressione è che il personale non sia in numero adeguato per riservare questo tipo di attenzione, in particolare a soggetto un po' più chiusi, che però così si chiudono ancora di più deteriorando ulteriormente la loro parte cognitiva
- Apprezzo tantissimo l'approccio che ha tutto il personale verso la mamma e gli altri ospiti - unica nota negativa l'assenza in tutta la giornata di qlc o animatore o altro che garantisca aiuto in caso di necessità - purtroppo il personale è impegnato con gli ospiti allettati e la loro assistenza
- LA COSA CHE APPREZZO DI PIU' E' LA GENTILEZZA DEL PERSONALE. QUELLA CHE APPREZZO DI MENO E' LA GESTIONE DEL GUARDAROPA.
- La cosa che apprezzo di più il personale molto cortese, gentile e disponibile e la cosa che apprezzo di meno e che si potrebbe migliorare sul cibo
- Ristorazione da rivedere per qualità e quantità.
- Apprezzo la cura e pulizia dell'ospite. Alta insoddisfazione per la scomparsa degli indumenti personali (vestiario e coperte), soprattutto per il vestiario più nuovo e apprezzabile
- Si apprezza: Mettersi in gioco, per far sentire chi ne usufruisce, un ambiente familiare. Ciò che si apprezza di meno, le manutenzioni il non decoro degli ambienti abbastanza trascurati
- L'organizzazione e la gentilezza del personale verso i pazienti
- Poco Personale

- Apprezzo la gentilezza degli operatori e infermieri sia verso di noi che verso mia mamma e l'animazione, apprezzo di meno delle migliorie oggettive soprattutto nelle camere che possono essere fatte, come ritinteggiare, togliere la banda fiorata e mettere qualche arredo più accogliente.
- Apprezzo la cura della persona. Non è assolutamente soddisfacente la lavanderia e di conseguenza anche la gestione e la custodia del corredo ospite, scomparsi e mai rientrati da anni capi di vestiario, gravissimo
- Viene apprezzata l'assistenza medica ed infermieristica. Dovrebbero migliorare le strutture interne, i letti degli ospiti sono logori e gli arredi sarebbero da aggiornare.
- Tutto il personale si presta il meglio che può, secondo le proprie capacità e questo è l'aspetto migliore. Ci sono persone più portate rispetto ad altre a svolgere questo tipo di professione molto impegnativa. Credo che il personale scarseggi e che siano spesso costretti a sopperire a mancanze strutturali di fondo, questo ovviamente a discapito della qualità del servizio a volte. Inoltre un frequente avvicendamento con persone diverse, non permette una conoscenza di persona, più approfondita dell'anziano, ma necessaria, e ad ogni cambio si possono perdere dettagli importanti che il passaggio di consegne per ovvi motivi non rileva. Ho sperato sin dall'inizio in una presenza del fisioterapista più frequente per tentare una riabilitazione degli arti inferiori e superiori. Purtroppo questo non c'è stato e questo ha contribuito ad un peggioramento complessivo della mobilità della mamma. Il vitto è un aspetto per quanto ci riguarda, molto complicato, è decisamente rivedibile sotto molti punti di vista, dalla varietà, qualità, alla quantità.
- Apprezzo la disponibilità dei responsabili. Non mi piace la lavanderia e porto a casa gli indumenti da lavare
- Disponibilità di infermieri operatori, fisioterapista coordinatori e raa. C'è da migliorare la lavanderia
- Di più l'assistenza medico-infermieristica; Di meno i servizi di lavanderia e ristorazione
- Mi piace la possibilità di parlare con i responsabili, invece la varietà del mangiare è scarsa
- Positivo la disponibilità di tutto il personale negativo c'è poca animazione
- La cosa che apprezzo di più è introduzione di una buona animazione anche nei piani più complicati da gestire per non abbandonare gli anziani difficoltosi a se stessi. La cosa che apprezzo di meno è la scortesia di alcuni operatori verso gli anziani
- Apprezzo gli inserimenti OSS avvenuti nell'ultimo anno poiché alcune figure andrebbero spostate perché non hanno dimestichezza lavorativa e sono scorbutici verso gli anziani e parlo di persone che lavorano lì da anni e non sono mai state spostate e come l'impressione che lo facciano come una catena di montaggio da oltre un mese ho notato che nel Nucleo c'è una Responsabile nuova ed è molto attenta e carina

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

- La struttura risulta ormai obsoleta, rispetto ad arredi e dotazioni tecniche, l'ascensore, seppur comprensibilmente insostituibile, è diventato in alcuni periodi un ostacolo: mi è capitato di rilevare l'impossibilità di far scendere i pazienti per tutto il giorno nella sala comune, obbligandoli di fatto a trascorrere l'intera giornata sulla sedia della zona ristoro, appoggiati al tavolo. In (fortunatamente) solo alcune occasioni ho rilevato in orari e giornate diverse gli stessi addetti (sempre gli stessi, ma solo due) seduti ed intenti ad operare con il telefono cellulare, quando alcuni pazienti avevano visibilmente bisogno di essere accuditi. Per contro molte operatrici OSS sono veramente eccezionali dimostrando una attenzione una sensibilità ed una professionalità più che mirabile.
- Di più: la possibilità di socializzare, di meno l'ambiente molto stretto
- Di più: attenzione e rispetto per l'ospite. Di meno: manutenzione (c'è una buca enorme da quasi due anni in cortile e non è stata ancora riparata).
- Gentilezza, cortesia di tutto il personale. La soddisfazione del trattamento ricevuto dall'assistito sentita anche la sua opinione. Come nota negativa la difficoltà di trovare all'interno della struttura uno spazio riservato nei momenti di visita.
- Cosa che apprezzo maggiormente è il rispetto/trattamento nei confronti dell'ospite. Apprezzo meno la poca disponibilità/fruibilità dell'uso degli spazi all'esterno della struttura.
- APPREZZO la gentilezza e la cura di chi lavora con i nostri cari.
- NON APPREZZO la scarsa attenzione agli ambienti, nel caso di Villa Margherita, agli esterni dove c'è da tempo un buco pericoloso nell'asfalto. Un buco che oltre a non garantire sicurezza per gli ospiti, suppongo lasci un poco amareggiati coloro che ci lavorano
- Apprezzo di più la sicurezza della tutela quotidiana grazie agli oss che lavorava in struttura. Apprezzo meno il fatto che la struttura sia su due piani con ascensore che spesso si rompe...non mi piace l'esterno marciapiede e buchi nell'asfalto ...mai stati aggiustati, quindi difficoltoso portare l'anziano fuori dalla struttura...Non mi piace come viene gestito il guardaroba ..spesso indossano abiti non propri e spesso non ci sono più i capi lasciati per l'anziano Non mi piace che ci siano lamentele dovute al cibo...soprattutto per la quantità
- La costante cortesia e attenzione di V., è una persona che si fa in quattro per tutti, sia x gli ospiti della struttura sia x i loro familiari. Quando V. è assente, sarebbe importante che gli operatori presenti in struttura avessero tutti delle attenzioni adeguate. Purtroppo qualcosa nel servizio lavanderia non funziona: molti capi sono stati rovinati e diversi sono spariti da mesi. Per questo siamo stati costretti a prendere la decisione di lavare i vestiti della zia a casa, ma questo non è x niente comodo e funzionale per noi. Grazie se vorrete migliorare questa cosa.
- La parte esterna della struttura andrebbe sistemata come andrebbe fatta mutazione all'ascensore interno.
- apprezzo molto la ristorazione, molto gradita da mia madre. e la cura infermieristica; apprezzo di meno invece la perdita degli indumenti portati in lavanderia e la scarsa manutenzione dell'area cortiliva (in estate ci sono moltissime zanzare in prossimità del gazebo e nell'ingresso della struttura da 4 tempo è presente una voragine del selciato che andrebbe sistemata).
- Va tutto bene l'unica cosa che posso rilevare è che mia madre ha la disfagia e le porzioni potrebbero essere più abbondanti
- il mio familiare non si annoia e quando lo vedo ha sempre qualcosa che ha fatto, da raccontare. E' molto difficile entrare ed uscire dal cancello con una carrozzina. sarebbe opportuno asfaltare il cortile e favorire la salita sul marciapiede .
- quello che apprezzo di più è sicuramente la disponibilità e la gentilezza del personale. Da subito si è creato con tutti gli operatori un rapporto cordiale e poco formale.

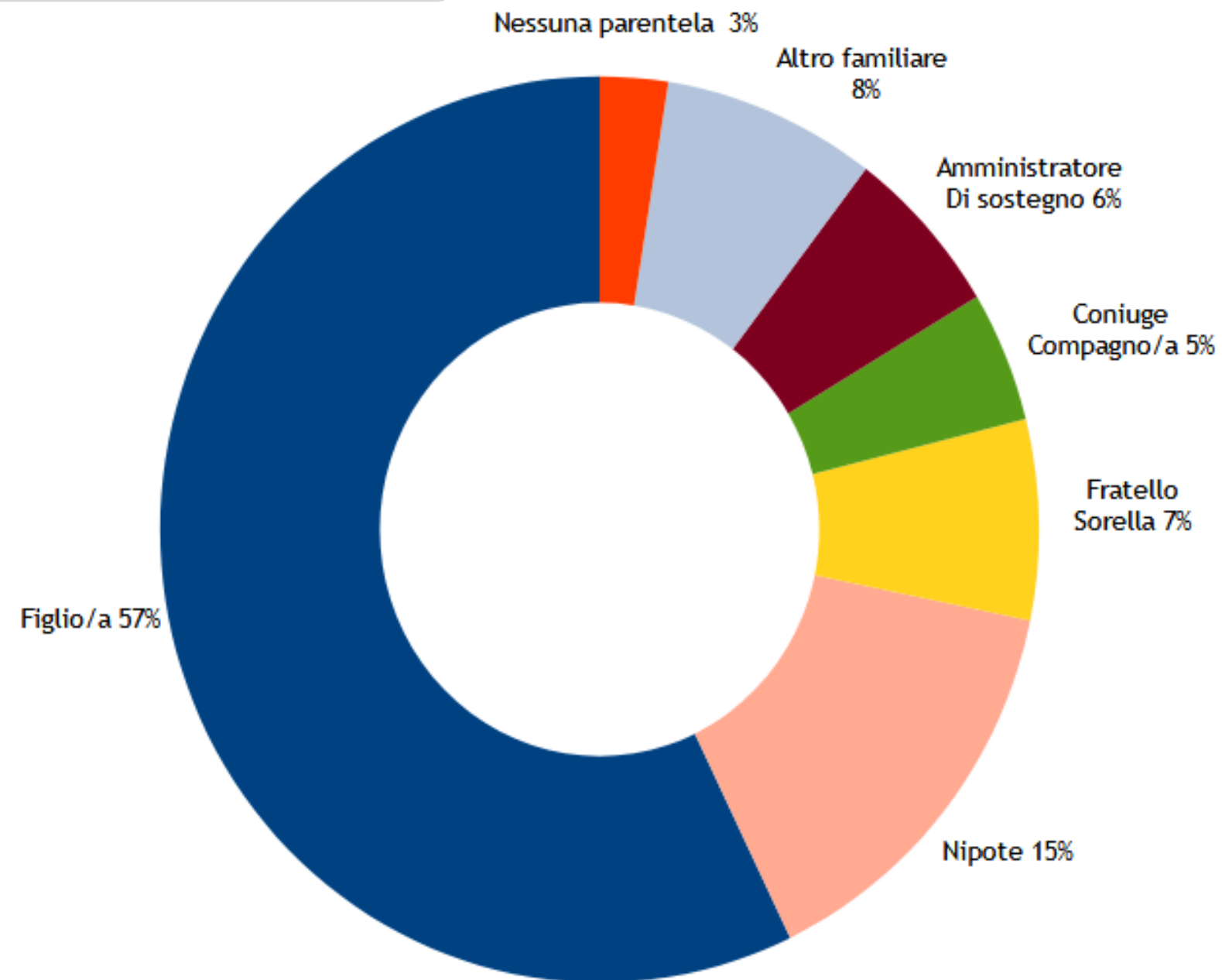
- LA COSA CHE APPREZZO DI PIU' DA PARTE DI ALCUNI OPERATORI E' LA CURA E LA GENTILEZZA VERSO L'ANZIANO. SI DIFFERENZIANO 4 TRA LORO CI SONO OPERATORI CHE LAVORANO CON TANTA VOGLIA E SONO SEMPRE DISPONIBILI ALTRI INVECE (SEMPRE GLI STESSI) NON SI COMPORTANO BENE E HANNO POCHE ATTENZIONI VERSO L'ANZIANO.
- La gentilezza del personale e la disponibilità alle mie richieste
- 1)La disponibilità della responsabile nell'ascolto delle problematiche che si possono presentare; 2) Occorre + professionalità nell'operato degli OSA. 3)+ Igiene nelle camere e bagno degli anziani
- Avverto la tendenza ad uniformare l'assistenza all'anziano, le esigenze per ognuno sono diverse, perciò, è importante rispettare la personalizzazione (anche se minima), ma non sempre viene eseguita da tutti gli operatori nonostante ricevano le stesse istruzioni. Manca la cura fine che molte volte viene fatta dai parenti se uno ha la fortuna di avere. Bisognerebbe pensare che un giorno anche noi potremmo essere li.
- Non si può fare una scelta. Gli anziani sono accuditi, nutriti, Ambienti puliti, balconi e giardino. Quando il personale passa nei corridoi svolgendo le attività, dedicano sempre una parola o sorriso. Quindi GRAZIE
- La cura e la professionalità sono quello che apprezzo di più. La lavanderia è la cosa che lascia delle lacune
- Disponibilità della respons.al confronto x eventi. problematiche insorte; 2) occorre + attenzione e professionalità da parte degli Osa nel lavoro che svolgono 3) camere e bagno degli ospiti + igiene
- + la cortesia di tutto il personale che assiste mio suocero. - la gestione della lavanderia è tutto ciò che ne comporta.
- sono soddisfatto di tutto perché viene trattata bene
- Apprezzo la gentilezza, l'empatia degli addetti, la cura delle persone, la disponibilità degli addetti al guardaroba, il coinvolgimento del personale sanitario. Certamente tante cose sarebbero di migliorare es la manutenzione, l' utilizzo degli spazi verdi nel periodo di bel tempo, na ritengo che il fattore umano riesca a fare superare alcune criticità
- le cose che apprezzo di più sono la cura della persona, l'empatia e la disponibilità del personale, l'ambiente solitamente sereno che si avverte durante le visite. le cose che apprezzo meno sono la mancata manutenzione di alcuni ambienti (le camere la letto hanno le porte di bagni rovinate....) la limitata possibilità nel periodo estivo di fruire degli spazi aperti che avrebbero maggiori potenzialità. Per quanto attiene l'alimentazione per i disfagici è ottima anche se non è costante la densità degli alimenti frullati, a mio parere lascia un pochino a desiderare l'alimentazione per gli ospiti che utilizzano alimenti normali, (la pasta è spesso scotta e fredda, in menù sono presenti spesso polpette o tortini, il pane sembra in alcuni giorni razionato.....questo è ciò che noto quando sono presente al pasto)
- Servizio infermieristico sempre molto professionale, operatori oss molto efficienti e gentili, responsabile raa sempre disponibile e attenta a qualsiasi richiesta. Guasti vari nella stanza di alloggio.. tipo i servizi igienici e impianto di riscaldamento che lasciano a desiderare.
- Al momento attuale il grado di soddisfazione è " moltissimo soddisfatti " perciò non riteniamo necessario segnalare nessun altro aspetto

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 molto la disponibilità di tutto il personale della struttura, di meno la mancanza di luce nei locali comuni Ma forse deve essere così.
- Di più apprezzo tutto in generale di meno un ambiente in più per chiacchierare col proprio familiare
- La cosa più apprezzata è il servizio e cura dell'ospite Mentre il servizio lavanderia è molto carente inoltre vorrei segnalare i pochi spazi x socializzare
- Vorrei esprimere il mio apprezzamento per il lavoro svolto dal personale della struttura. Ritengo fondamentale investire ulteriormente nella formazione e nel benessere degli operatori, offrendo loro maggiori opportunità di crescita professionale. Inoltre, suggerisco di:
 - Aumentare le attività di animazione: Organizzare laboratori creativi, momenti musicali e attività motorie adattate alle diverse capacità degli ospiti.
 - Migliorare il servizio di lavanderia: Garantire che il vestiario degli ospiti sia sempre pulito, stirato e adeguato alla stagione.
 - Reperire un podologo: Questa figura professionale è fondamentale per la salute degli anziani e dovrebbe essere presente come previsto dalla Carta dei Servizi.
 - Integrare attività fisiche: Proporre programmi di ginnastica dolce e attività motorie guidate da un professionista.
- penso ci vorrebbe l'infermiere di notte non solo OSS
- Un plauso al personale che nonostante la continua ricollocazione di risorse umane riesce cmq a mantenere una discreta assistenza e una lodevole umanità nei confronti degli ospiti. La cosa che manca è la figura del Podologo che, se pur sostituita da estetista, è professionalmente non adeguata agli ospiti/pazienti.
- Apprezzo di più: in generale il servizio in quanto tale è abbastanza buono. Apprezzo di meno: l'eccessiva rotazione del personale, che toglie ai residenti la possibilità di sviluppare rapporti di relazione con figure importanti per loro
- La cosa che più apprezzo è l'impegno del personale tutto (tranne 2 episodi avvenuti tra Liliun prima e Primula poi riferibili a singole persone) ma che non possono vanificare le attenzioni e la scuola di tutti gli altri. Quello che mi è sempre stato a cuore è l'animazione in quanto mia madre ha sempre amato stare in compagnia, purtroppo solo ora sembra esserci stato un miglioramento sensibile ma ormai mia madre non riesce più a stare in comunità e come animatore rimango solo io. Due cose proprio non mi soddisfano e sono la lavanderia e la MANUTENZIONE. Sono anni che entrambe sono carenti. Nel Liliun più che nel Primula. Ma è possibile che nel corridoio di ingresso della struttura ogni volta che piove per un giorno si debbano vedere dei secchi perché piove dentro. Ma è possibile che nel refettorio del Primula si debba fare una segnalazione dei parenti perché vengano sostituite lampadine che lasciano gli ospiti quasi al buio e ancora ora sono state sostituite le lampadine ma non ci sono i relativi paralumi, ma daiiii, siamo a Reggio Emilia!

- Il personale
- Apprezzo la cortesia del personale in toto. Dispiace che da qualche tempo non ci sia più la possibilità per mia madre di recarsi da sola nella cappella.
- Apprezzo molto la gentilezza. Quando il personale passa dagli spazi comuni, non manca di sorridere e lasciare una parola agli ospiti e parenti
- Complessivamente il servizio è positivo. Sapendo che ogni cosa può essere migliorata (speriamo non peggiorata), credo che la cosa più negativa sia la mancanza di una costante manutenzione: ante armadi, chiusura finestre, scarichi dei lavandini, rubinetti con perdite, infiltrazioni dal soffitto. Ho inoltre assistito ad una conversazione allucinante tra due manutentori: uno suggeriva un'azione migliorativa, l'altro lo invitava a lasciar perdere
- La gentilezza sicuramente, sembra una grande famiglia e questo è tutto merito del personale. L'animazione potrebbe essere un po' più frequente ma forse io ragiono da persona sana e più giovane.
- Vedo molta umanità e gentilezza nei confronti di tutti, anche i visitatori, bravi... ma desidererei che l'ambiente comune interno fosse più curato la struttura lo merita ed anche voi...
- Sono molto soddisfatta di tutto il personale.
- l'operatività degli operatori quello che apprezzo di più. Quello che apprezzo pochissimo: Animatrice assente nel 90% dei giorni, poca assistenza (Fisioterapia, podologo), menù ripetitivo con completa assenza di carni rosse e varietà di formaggi
- Gentilezza e cura verso gli anziani
- Apprezzo la disponibilità del personale Chiederei una maggiore attenzione nei confronti di episodi di bullismo che si verificano nella struttura. Ad esempio: negare ad un ospite di sedere in un determinato luogo! Ovviamente mi riferisco al bullismo praticato da alcuni ospiti nei confronti di altri. Chiederei, poi, di considerare l'opportunità di selezione meglio le azioni di animazione, variandole e tenendo in conto le diverse aspettative degli ospiti.
- La struttura è bene organizzata ed efficiente e rispetta l'anziano come persona.
- Ad oggi siamo soddisfatti di come viene gestita nostra zia
- Trovo che rispetto alla carta dei servizi, e di conseguenza dell'importo mensile della retta, sia necessario che la fisioterapia venga implementata o comunque garantita e non invece ridotta. È uno degli aspetti fondamentali. Soprattutto considerando che avete un ottimo personale e una fisioterapista eccezionale nel suo lavoro e dovrete garantirle più ore fisse e costanti e quindi un contratto adeguato per il suo lavoro. Considerando anche i tanti pazienti è necessario avere più operatori, e non tagliare il personale che dopo si trova in affanno. E anche qui, le OSS sono tutte competenti, disponibili e fanno un buon lavoro e bisogna garantire anche a loro un posto di lavoro soddisfacente che di conseguenza giova anche al familiare quando il personale è sereno.
- Apprezzo l'attenzione alla Persona. Non apprezzo in alcuni momenti la non attenzione alla Persona .
- Il mio familiare sta bene. Non ho nulla da lamentarmi.

Chi ha risposto al questionario?



Risposte pervenute da famiglie che visitano il proprio familiare:

- 38% più volte a settimana
- 33% circa una volta a settimana
- 12% tutti i giorni
- 15% 1 - 2 volte al mese



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

Percentuale di restituzione questionari residenziali

40 / 106 pari al 38%

- 1° Piano 50%
- 2° Piano 50%

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

- Pulizia dei locali: **3,9**
- Funzionalità e confort degli arredi: **3,2**
- Accoglienza e fruibilità degli ambienti: **3,8**
- Temperatura interna: **4**
- Giardino / Spazi esterni: **3,4**

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

3,8 Informato

3,9 Coinvolto
nelle decisioni
sul Suo caro

3,9 Coinvolto
nelle attività
che vengono
organizzate

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

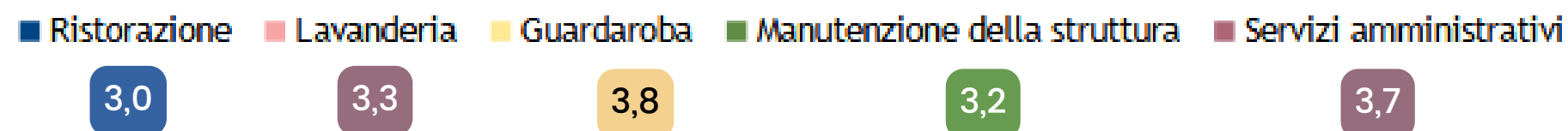
Personale di assistenza (Operatori
Socio Sanitari OSS, Responsabili
attività Assistenziali, Animatori)

media 4,2

Personale Sanitario
(Fisioterapisti, infermieri, Medici)

media 3,9

Livello di soddisfazione dei servizi di supporto



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: **3,8**
- Animazione: **3,9**
- Fisioterapia: **3,6**
- Cure infermieristiche: **3,9**
- Cure Mediche: **3,8**



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

GIUDIZIO COMPLESSIVO

3,8



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

Percentuale di restituzione questionari residenziali

26/ 58 pari al 45%

- Dalia 50%
- Gadenia 50%

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

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

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

3,8 Informato

4 Coinvolto
nelle decisioni
sul Suo caro

3,8 Coinvolto
nelle attività
che vengono
organizzate

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

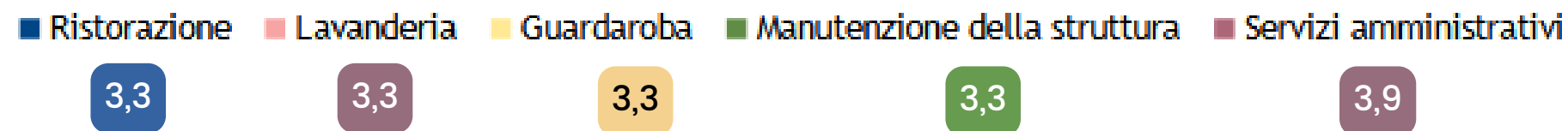
Personale di assistenza (Operatori
Socio Sanitari OSS, Responsabili
attività Assistenziali, Animatori)

media 4,1

Personale Sanitario
(Fisioterapisti, infermieri, Medici)

media 4

Livello di soddisfazione dei servizi di supporto



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

✓ 3,5

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

- Cure assistenziali: 4
- Animazione: 4,1
- Fisioterapia: 3,8
- Cure infermieristiche: 4,1
- Cure Mediche: 4



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

GIUDIZIO COMPLESSIVO

3,8



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

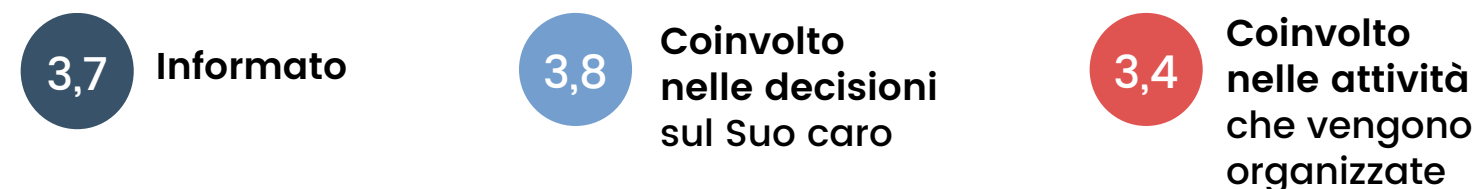
Percentuale di restituzione questionari residenziali

11/ 24 pari al 46%

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

- Pulizia dei locali: **3,7**
- Funzionalità e confort degli arredi: **2,8**
- Accoglienza e fruibilità degli ambienti: **3,4**
- Temperatura interna: **3,8**
- Giardino / Spazi esterni: **3,5**

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

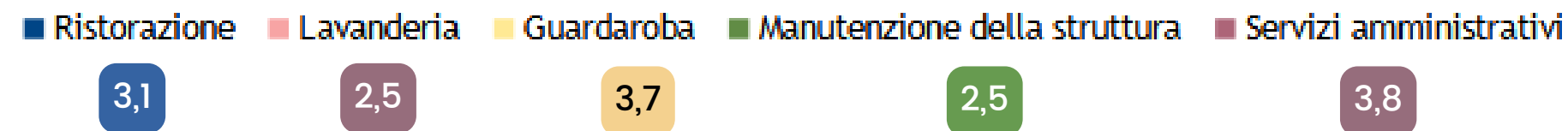


E' soddisfatto della cortesia e della disponibilità del personale della struttura?

Personale di assistenza (Operatori Socio Sanitari OSS, Responsabili attività Assistenziali, Animatori)
media 4,3

Personale Sanitario (Fisioterapisti, infermieri, Medici)
media 4

Livello di soddisfazione dei servizi di supporto



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



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



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

- Cure assistenziali: **3,9**
- Animazione: **2,8**
- Fisioterapia: **2,7**
- Cure infermieristiche: **3,7**
- Cure Mediche: **3,5**



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

GIUDIZIO COMPLESSIVO





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

Percentuale di restituzione questionari residenziali

46/ 65 pari al 71%
 • Piano terra 43%
 • Primo piano 57%

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

- Pulizia dei locali: 4,1
- Funzionalità e confort degli arredi: 3,7
- Accoglienza e fruibilità degli ambienti: 3,8
- Temperatura interna: 4
- Giardino / Spazi esterni: 3,9

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

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

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

Personale di assistenza (Operatori Socio Sanitari OSS, Responsabili attività Assistenziali, Animatori) **media 4,2**

Personale Sanitario (Fisioterapisti, infermieri, Medici) **media 4**

Livello di soddisfazione dei servizi di supporto



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: 3,7
- Animazione: 3,7
- Fisioterapia: 3,3
- 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 residenziali

46/ 93 pari al 49%

- A 20%
- BC 39%
- D 17%
- EF 24%

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

- Pulizia dei locali: **3,7**
- Funzionalità e confort degli arredi: **3,2**
- Accoglienza e fruibilità degli ambienti: **3,6**
- Temperatura interna: **3,8**
- Giardino / Spazi esterni: **3,5**

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

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

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

Personale di assistenza (Operatori Socio Sanitari OSS, Responsabili attività Assistenziali, Animatori)

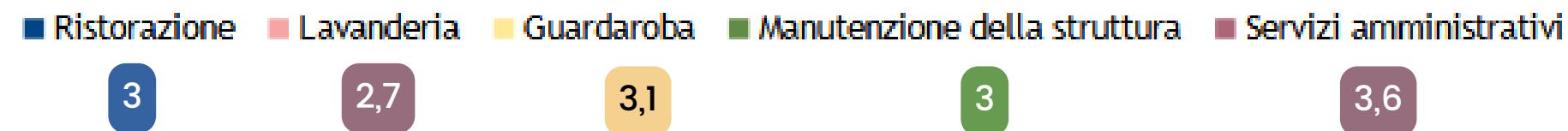
media 4

Personale Sanitario (Fisioterapisti, infermieri, Medici)

media 4



Livello di soddisfazione dei servizi di supporto



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

3,5

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

- Cure assistenziali: **3,8**
- Animazione: **3,6**
- Fisioterapia: **3,5**
- Cure infermieristiche: **3,9**
- Cure Mediche: **3,8**



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 residenziali

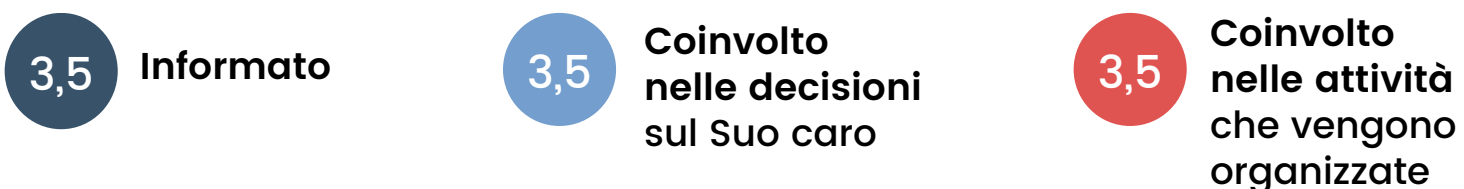
31/ 57 pari al 54%

- A 48%
- BC 52%

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: 3,8
- Temperatura interna: 3,8
- Giardino / Spazi esterni: 3,6

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



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

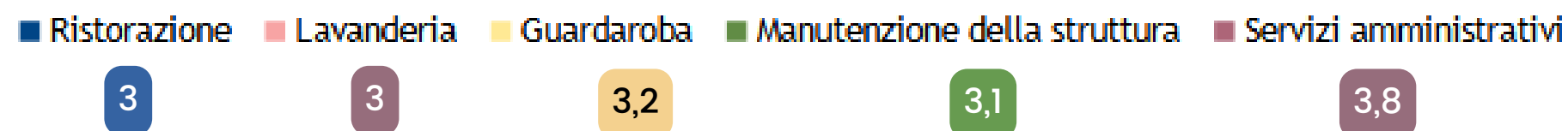
Personale di assistenza (Operatori Socio Sanitari OSS, Responsabili attività Assistenziali, Animatori)

media 3,8

Personale Sanitario (Fisioterapisti, infermieri, Medici)

media 3,9

Livello di soddisfazione dei servizi di supporto



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

✓ 3,5

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

- Cure assistenziali: 3,5
- Animazione: 3,8
- Fisioterapia: 3,8
- Cure infermieristiche: 3,7
- Cure Mediche: 3,4



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

GIUDIZIO COMPLESSIVO

3,6



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

Percentuale di restituzione questionari residenziali

25/40 pari al 63%

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

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

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

- 4 Informato
- 4 Coinvolto nelle decisioni sul Suo caro
- 4 Coinvolto nelle attività che vengono organizzate

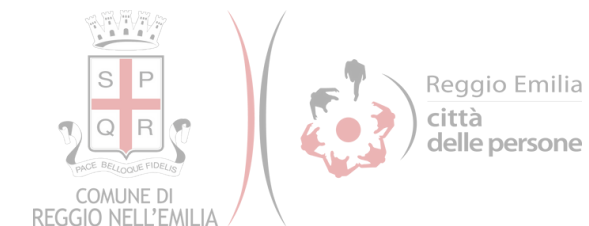
E' soddisfatto della cortesia e della disponibilità del personale della struttura?

Personale di assistenza (Operatori Socio Sanitari OSS, Responsabili attività Assistenziali, Animatori)

media 4,3

Personale Sanitario (Fisioterapisti, infermieri, Medici)

media 4,3



Livello di soddisfazione dei servizi di supporto

- Ristorazione: 3,8
- Lavanderia: 3,4
- Guardaroba: 3,5
- Manutenzione della struttura: 3
- Servizi amministrativi: 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: 3,8
- Animazione: 3,7
- 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

4



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

Percentuale di restituzione questionari residenziali

59/116 pari al 51%

- Iris 29%
- Liliium 42%
- Primula 29%

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

- Pulizia dei locali: **3,7**
- Funzionalità e confort degli arredi: **3,3**
- Accoglienza e fruibilità degli ambienti: **3,5**
- Temperatura interna: **3,8**
- Giardino / Spazi esterni: **3,4**

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

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

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

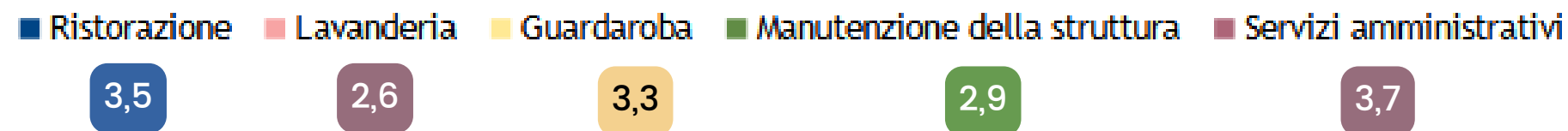
Personale di assistenza (Operatori Socio Sanitari OSS, Responsabili attività Assistenziali, Animatori)

media 4,1

Personale Sanitario (Fisioterapisti, infermieri, Medici)

media 4,1

Livello di soddisfazione dei servizi di supporto



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

3,7

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

- Cure assistenziali: **3,8**
- Animazione: **3,4**
- Fisioterapia: **3,4**
- Cure infermieristiche: **3,8**
- Cure Mediche: **3,6**



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

GIUDIZIO COMPLESSIVO

3,9

2024

QUESTIONARIO SODDISFAZIONE FAMILIARI CENTRI DIURNI PER ANZIANI

Somministrato dal 26 Novembre al 22 Dicembre 2024

REPORT DI SINTESI DEI RISULTATI

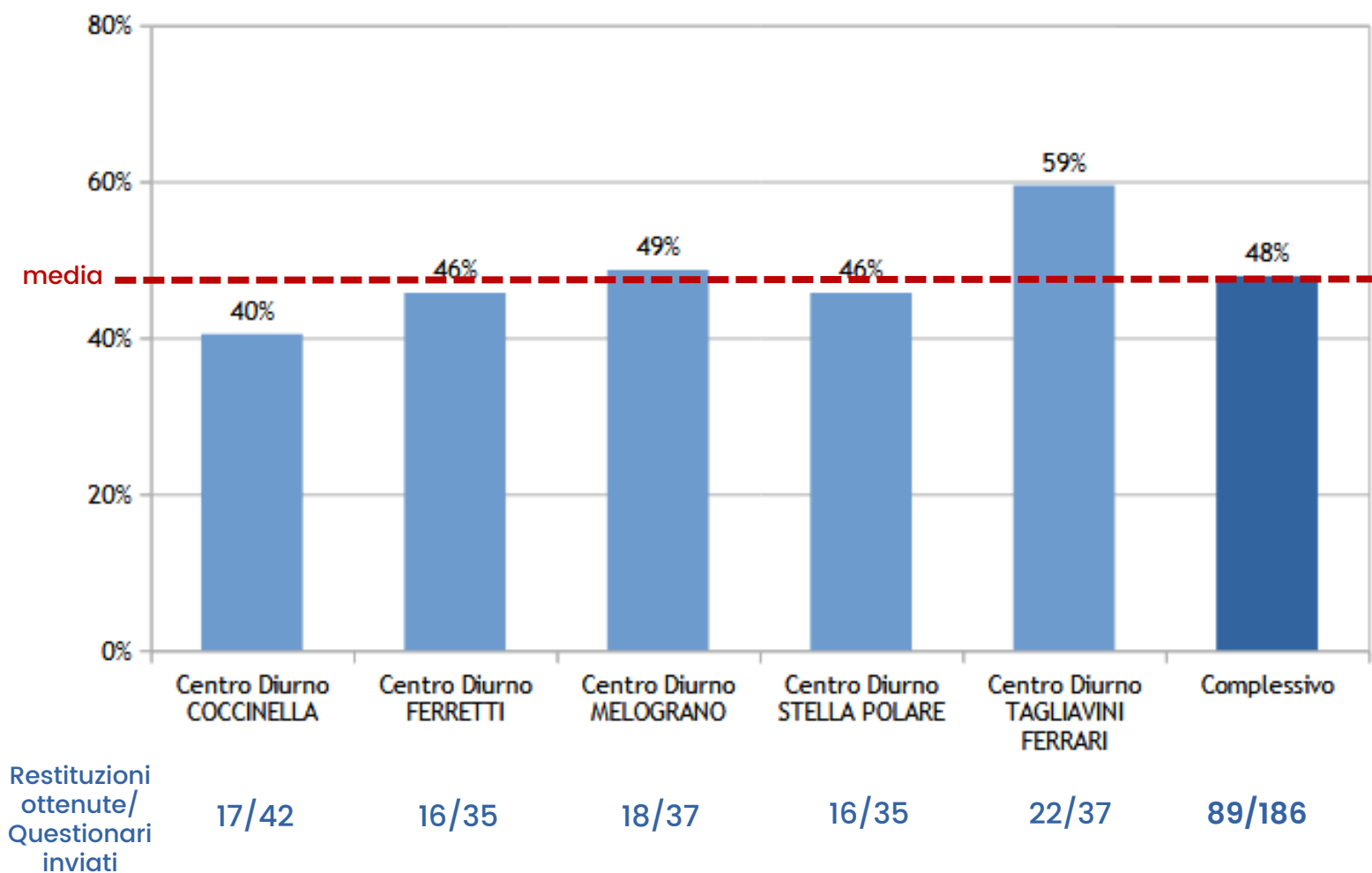
n. 186 questionari inviati
ai familiari degli utenti dei Centri Diurni:

- FERRETTI
- MELOGRANO
- COCCINELLA
- TAGLIAVINI FERRARI
- STELLA POLARE

n. 89 risposte ricevute (48%)

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

Percentuale di restituzione Questionari Centri Diurni

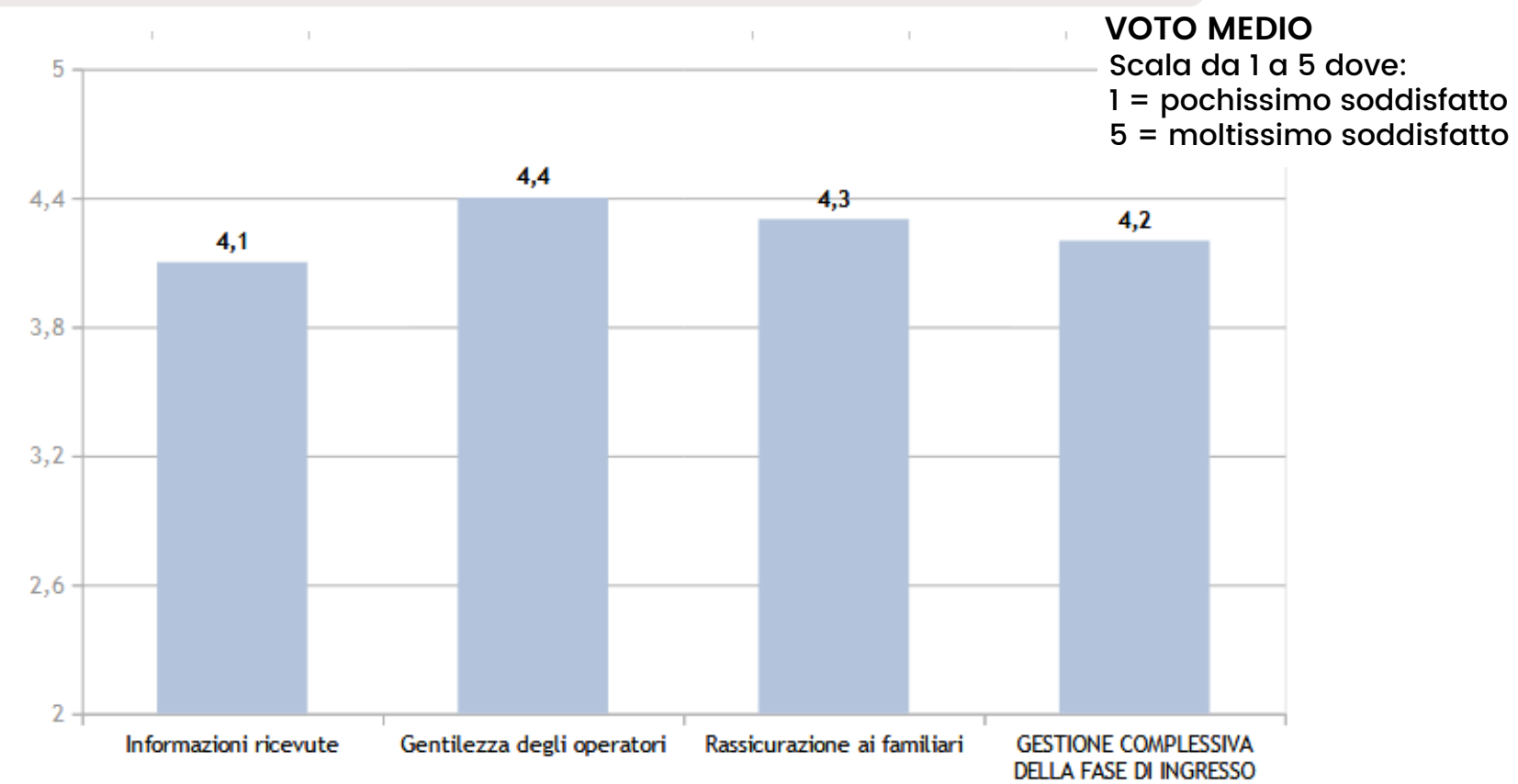


Fase di ingresso

Da quanto tempo il suo familiare frequenta l'attuale Centro Diurno ?

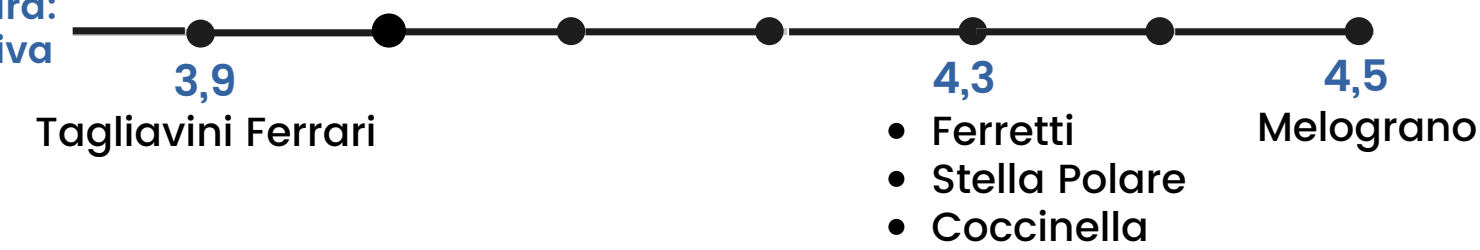
- 21 da 0 a 6 mesi (24%)
- 19 da 7 a 12 mesi (21%)
- 18 da 13 a 24 mesi (20%)
- 31 da oltre 2 anni (35%)

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

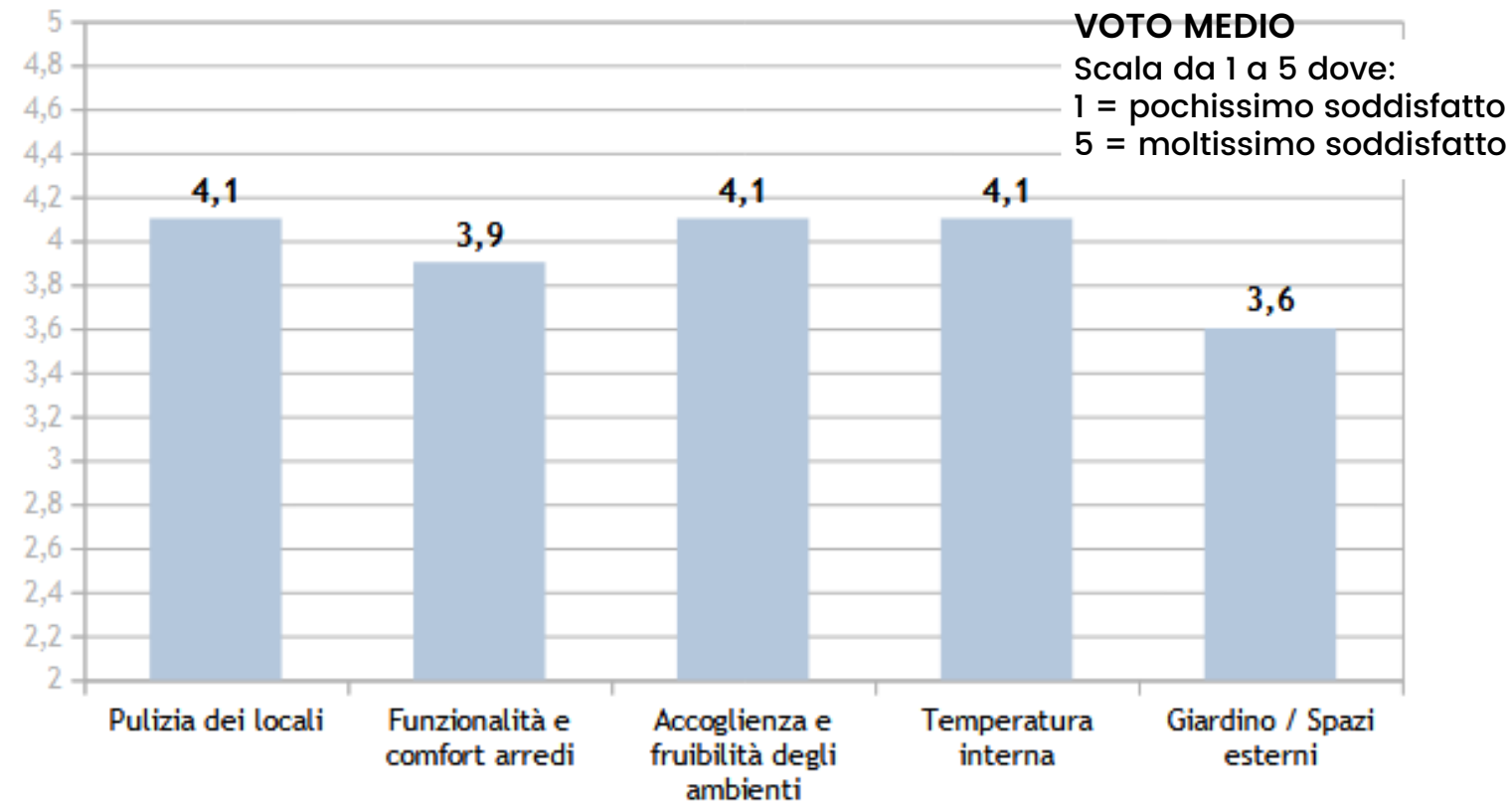


(*) Domanda rivolta ai 40 utenti che frequentano il Centro Diurno da meno di un anno

Dettaglio per struttura: "Gestione complessiva fase di ingresso":



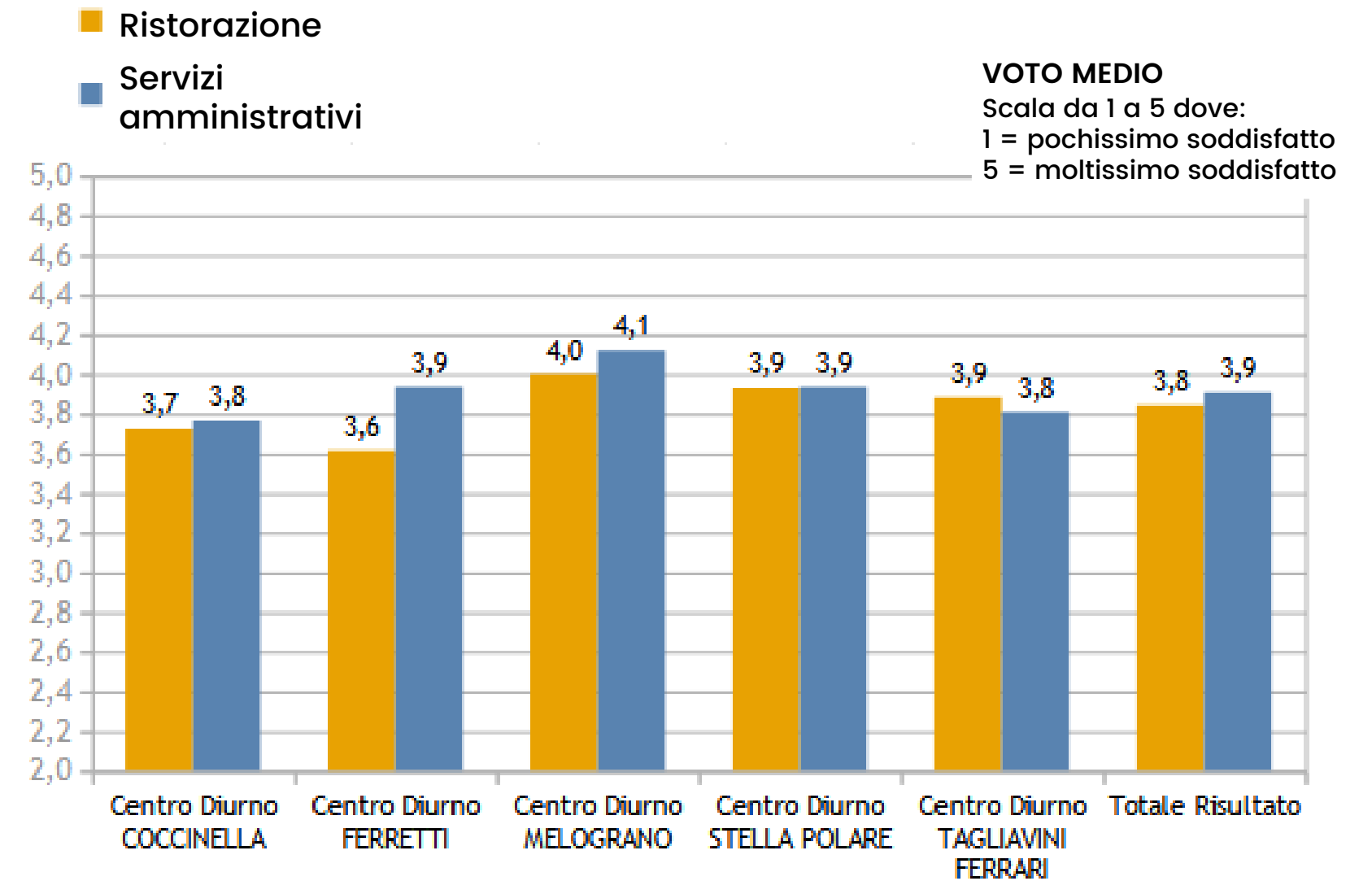
Quando entra in Centro Diurno, come valuta in termini di soddisfazione le seguenti voci:



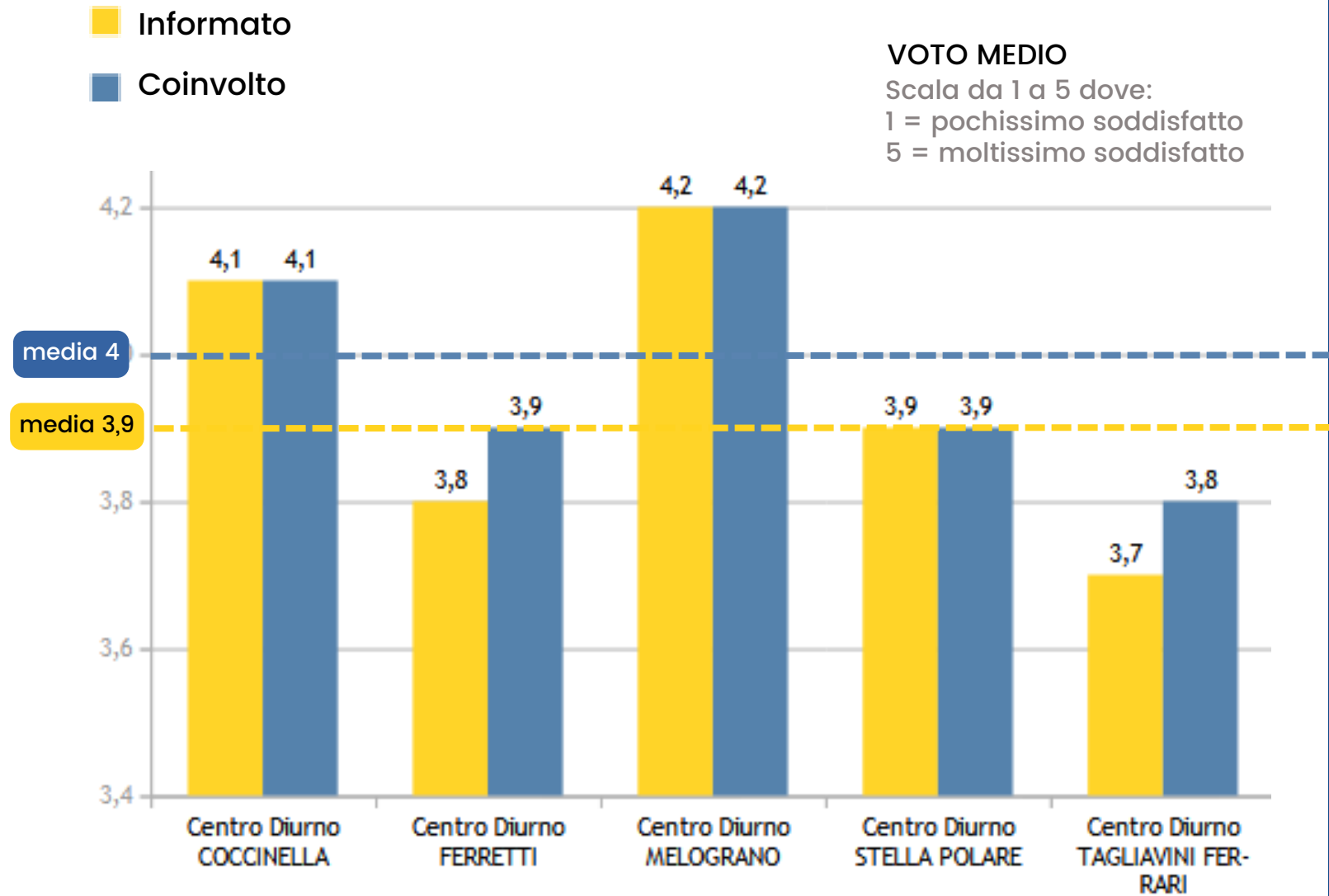
Dettaglio per struttura

Centro Diurno	Pulizia dei locali	Funzionalità e comfort arredi	Accoglienza e fruibilità degli ambienti	Temperatura interna	Giardino / Spazi esterni
COCCINELLA	4,2	3,9	4,1	4,2	3,9
FERRETTI	4,0	3,7	4,1	4,3	3,5
MELOGRANO	4,1	4,2	4,3	4,1	3,7
STELLA POLARE	4,0	3,8	4,0	3,9	3,5
TAGLIAVINI FERRARI	4,1	4,0	4,1	4,0	3,6
Media complessiva	4,1	3,9	4,1	4,1	3,6

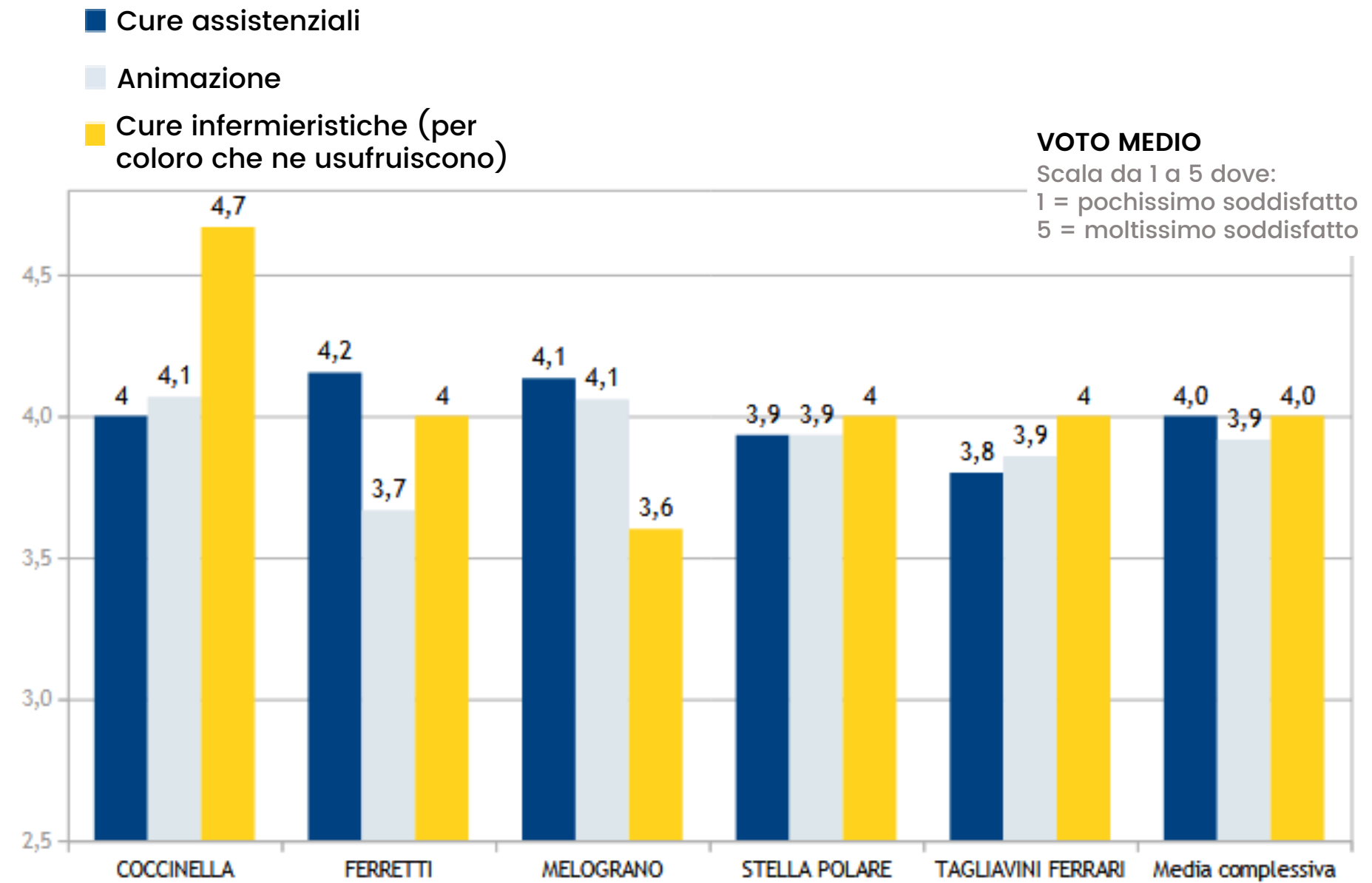
Livello di soddisfazione dei servizi di supporto



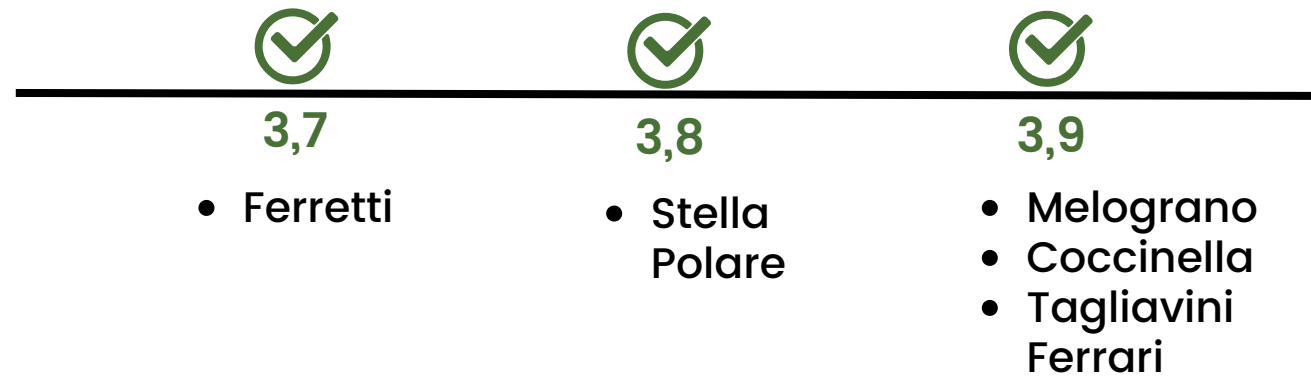
Riguardo all'assistenza rivolta al Suo familiare quanto Lei si sente ...



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



E' soddisfatto di come è strutturata la sequenza delle attività giornaliere nel Centro Diurno ?



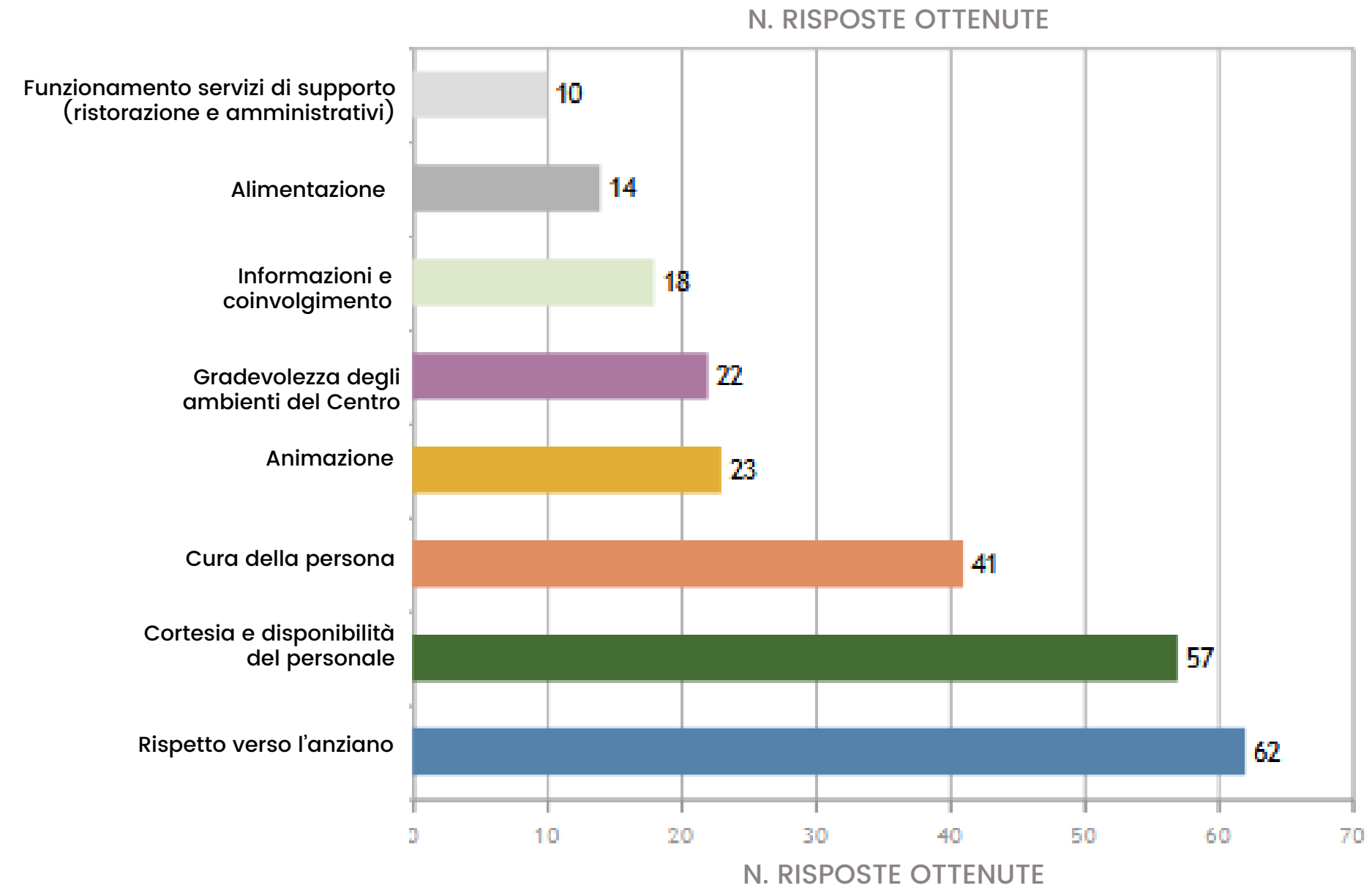
E' soddisfatto della cortesia e della disponibilità di tutti i professionisti operanti nel Centro ?



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

Servizi ritenuti più importanti

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



Quanto si ritiene complessivamente soddisfatto del livello di assistenza del Centro Diurno verso il suo familiare

GIUDIZIO COMPLESSIVO

4,1

Qual è la cosa che apprezza di più e quella che apprezza di meno all'interno del Centro Diurno ?
Ritiene importante segnalare qualche altro aspetto?

- Attenzione e cortesia sono caratteristiche che apprezziamo molto. L'idea che il centro sia una specie di famiglia allargata è molto importante. Andrebbero potenziate forse le iniziative di atelier e canto/ gioco con canzoni del passato?
- Le Operatrici sono tutte molto brave, simpatiche, cordiali, disponibili e attente, cercano di tenere alto il morale degli ospiti e questo è molto apprezzato da mia madre, la quale va al CD Coccinelle veramente molto volentieri
- Vorrei segnalare il cancello automatico che 99 su 100 non funziona e siamo costretti ad aspettare un operatore che materialmente viene ad aprire sia con la pioggia che con il sole avvicinandosi quasi al suddetto ed io che tardo bel far salire mia madre sono costretta a fare attendere un operatore.
- Mia mamma si trova bene, ci va molto volentieri, e x quanto mi riguarda è un bell'ambiente.
- Apprezzo la comodità dell'ambiente , poco personale
- Apprezzo molto la cura del personale verso l'anziano
- Apprezzo le comunicazioni che informano su problematiche emerse durante la permanenza del nostro caro nel centro. Non apprezzo però che dal centro sia venuta la richiesta di venire a prendere l'anziano per piccole indisposizioni: a volte basta fornire una minima assistenza interna (somministrare tè caldo / caffè d'orzo con un po' di zucchero) perché i valori inizialmente bassi di un anziano tornino nella norma. Dico ciò perché è capitato che siamo arrivati al centro dopo una vostra richiesta, ma nel frattempo il congiunto stava già meglio e portarlo a casa ci ha messo in difficoltà nella gestione familiare. Chiedo che tale richiesta sia veramente motivata. Grazie.

- Non ci sono informazioni sul comportamento della persona che frequenta il diurno, foto di quello che fanno.
- Va tutto molto bene, forse sarebbe utile avere con più frequenza la fisioterapista in supporto alla struttura
- È importantissima, per il mio familiare, la frequenza al centro. Si trova molto in difficoltà nei giorni festivi: per questo chiedo se sia possibile organizzare l'apertura di qualche Diurno al sabato e alla domenica.
- Apprezzo molto la disponibilità, gentilezza e pazienza delle operatrici, soprattutto con un malato con demenza e disturbi di ansia. Quello che apprezzo meno è la temperatura troppo elevata nei locali
- In generale mio padre si trova molto bene; ha segnalato da qualche tempo un piccolo peggioramento nella qualità del menù. È molto contento delle attenzioni e del rispetto che riceve dal personale
- La tempestività ad informare il familiare per ogni situazione relativa all'anziano.
- L'organico complessivo per il numero di anziani da accudire è relativamente basso.
- La cosa che apprezzo di più e la cortesia e gentilezza del personale molto coinvolgente. Per quella di meno non ne ho
- La parte sociale di coinvolgimento nelle attività da parte del mio familiare
- Un po deluso dal servizio di accompagnamento, in quanto prendo e lasciano l'anziano fuori dal cancello della propria abitazione anche in caso di pioggia e/o neve: a loro dire non sono più autorizzati ad accompagnare l'anziano nemmeno all'interno del palazzo per ragioni di servizio. Considerando l'età vetusta di mio padre (93), ad esempio, ritengo il servizio di accompagnamento un po deludente.
- Purtroppo mio padre è uscito dal centro diurno con persone terze a mia insaputa, senza che il centro fosse autorizzato da me e senza che venissi contattato in modo alcuno, accadimento grave ed inspiegabile. No comment.
- Il progetto messo a punto x mia cognata, D.G. con il responsabile del C.D. sig. C. , purtroppo non ha funzionato.
- Dopo un mese circa ho rinunciato al servizio (a malincuore, non trovando alternative per aiutare mia cognata G., anni 84, a stimolare le competenze residue)

Qual è la cosa che apprezza di più e quella che apprezza di meno all'interno del Centro Diurno ?
Ritiene importante segnalare qualche altro aspetto?

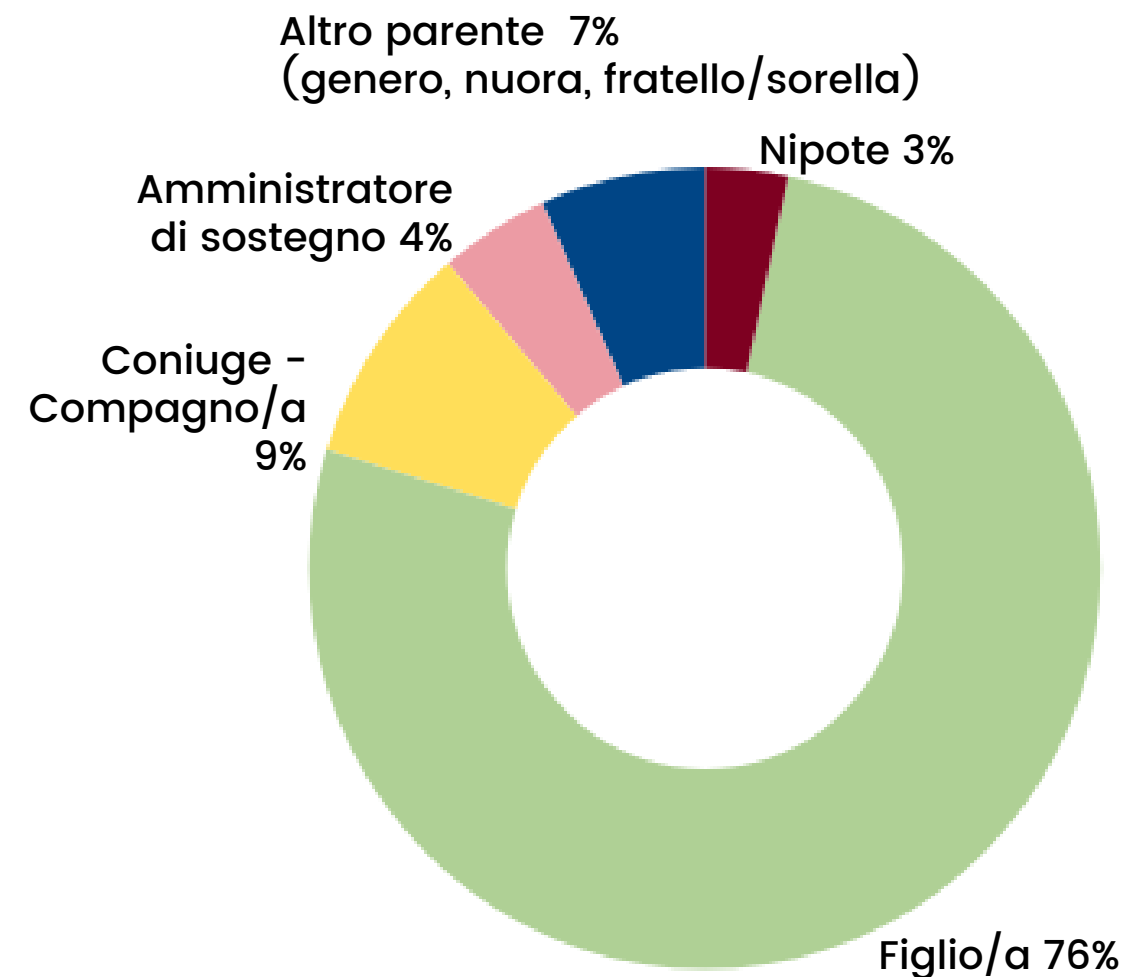
- mia madre (che soffre di demenza) è da poco tempo che frequenta il centro diurno. All'inizio era molto scettica e io e mio fratello abbiamo dovuto insistere per iniziare e continuare ad andarci, ma dopo pochissime settimane abbiamo visto un cambiamento radicale: quando la vado a prendere è sempre serena e sorridente; le operatrici sono sempre molto carine; ha fatto amicizia con diverse persone e nel tragitto per tornare a casa ripete continuamente quando sono tutti gentili. Quindi i miei sono solo apprezzamenti positivi
- Abbiamo molto apprezzato il clima accogliente e familiare, che ha fatto sentire subito a suo agio il nostro caro. Forse ci avrebbe fatto piacere più animazione diversificata.
- Il lavoro di tutti gli operatori, quotidiano e continuo, nel far sentire vivi e importanti gli ospiti presenti nella struttura. Non ho da segnalare aspetti che non apprezzo.
- La manutenzione complessiva del centro è lasciata al degrado
- + DEDIZIONE DEL PERSONALE
- - POCHE ATTIVITA' IL POMERIGGIO
- SAREBBE UTILE L'APERTURA ANCHE IL SABATO
- Vorrei che se ci sono ospiti o assistenti che hanno sintomatologie influenzali, stiano a distanza da gli ospiti fragili o quanto meno indossino mascherine. Più volte ho dovuto tenere a casa mia mamma perchè contagiata da qualche ospite o assistenti con sintomi influenzali come tosse, raffreddore.
- Tutte le operatrici sono assolutamente professionali, accoglienti e sanno gestire nel miglior modo la mia mamma .
- Gli operatori sono tutti speciali, la ristorazione non mi pare eccellere se non sporadiche occasioni
- + assistenza personale - comodità sedie

- Gentilezza e professionalità
- apprezzo molto la disponibilità e la professionalità del servizio infermieristico in particolare e del personale quasi tutti
- IL PERSONALE SEMPRE GENTILISSIMO
- MAGARI FAREI QUALCHE ATTIVITA' E GINNASTICA IN PIU'
- la cosa che apprezzo di più è la cordialità e professionalità delle assistenti e in generale tutto l'insieme. quella che apprezzo di meno e l'accessibilità al centro stesso, a volte maleducati che abitano nei condomini adiacenti e non solo parcheggiano in maniera sconsiderata e a volte ho dovuto manovrare figuriamoci se qualche mezzo di soccorso deve intervenire.....

Qual è la cosa che apprezza di più e quella che apprezza di meno all'interno del Centro Diurno ?
Ritiene importante segnalare qualche altro aspetto?

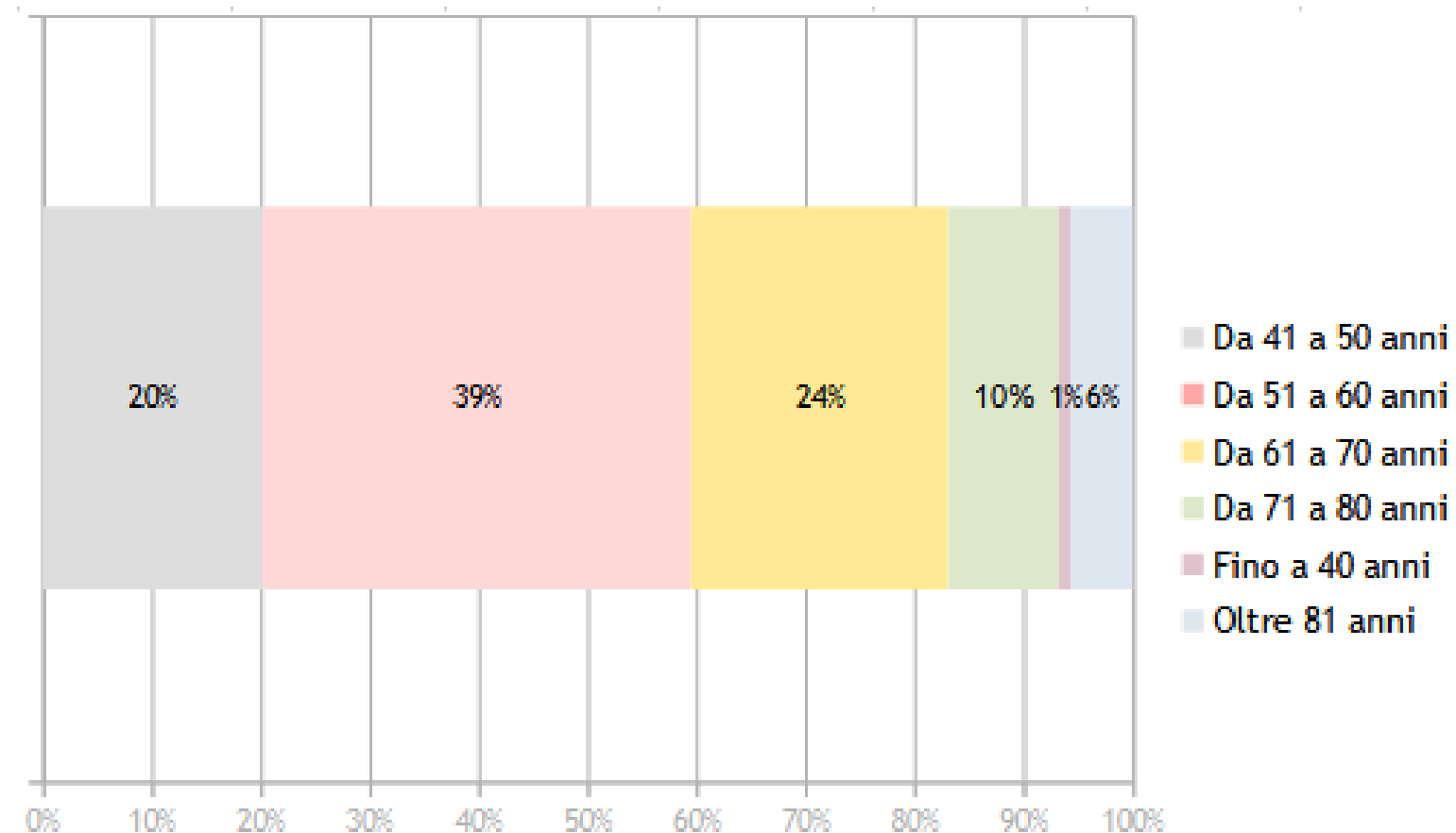
- L'accoglienza e la cura per gli anziani, purtroppo però su fanno poche attività
- il mondo non è perfetto. qualche piccolo inconveniente succede, anche nelle migliori famiglie.
- Apprezzo molto le attenzioni nei confronti dell'anziana
- Apprezzo l'aspetto umano nel trattamento di assistenza.
- non so, perché è ancora poco tempo che frequenta questo centro diurno
- Gentilezza apprezzata nei confronti di mia madre , lei si trova molto bene perché ha trovato amicizie internamente al centro . Mantenere un buon equilibrio tra chi frequenta e' una bella cosa .
- Del centro frequentato da mia madre da ormai 2 anni sono molto soddisfatta, dall'accoglienza all'animazione, alla ristorazione e alle attenzioni nei confronti dei fruitori.
- non ho nulla da obiettare alle attività del Centro.
- Apprezzo molto il rispetto verso gli anziani, forse andrebbero fatte più attività ma capisco che dipende dal livello di cognitività dei pazienti.
- Gentilezza nei confronti di mia suocera

ANAGRAFICA COMPILATORE



63%

risposte pervenute da famiglie il cui familiare frequenta il Centro Diurno tutti i giorni



Monitoraggio e gradimento del servizio

**da parte delle famiglie dei ragazzi
che frequentano i Centri Educativi pomeridiani:
Iqbal Masih – Millennials – Young**

Questionario online rilasciato in 4 lingue
(italiano, inglese, francese e arabo)
Periodo: 1 – 30 Luglio 2024

In collaborazione con:
ASP Reggio Emilia Città delle Persone
Dimora d'Abramo SCS
Giro del cielo SCS
Progetto Crescere SCS



n. 68 invii
n. 51 risposte ricevute (75%)

92% compilazioni in lingua italiana

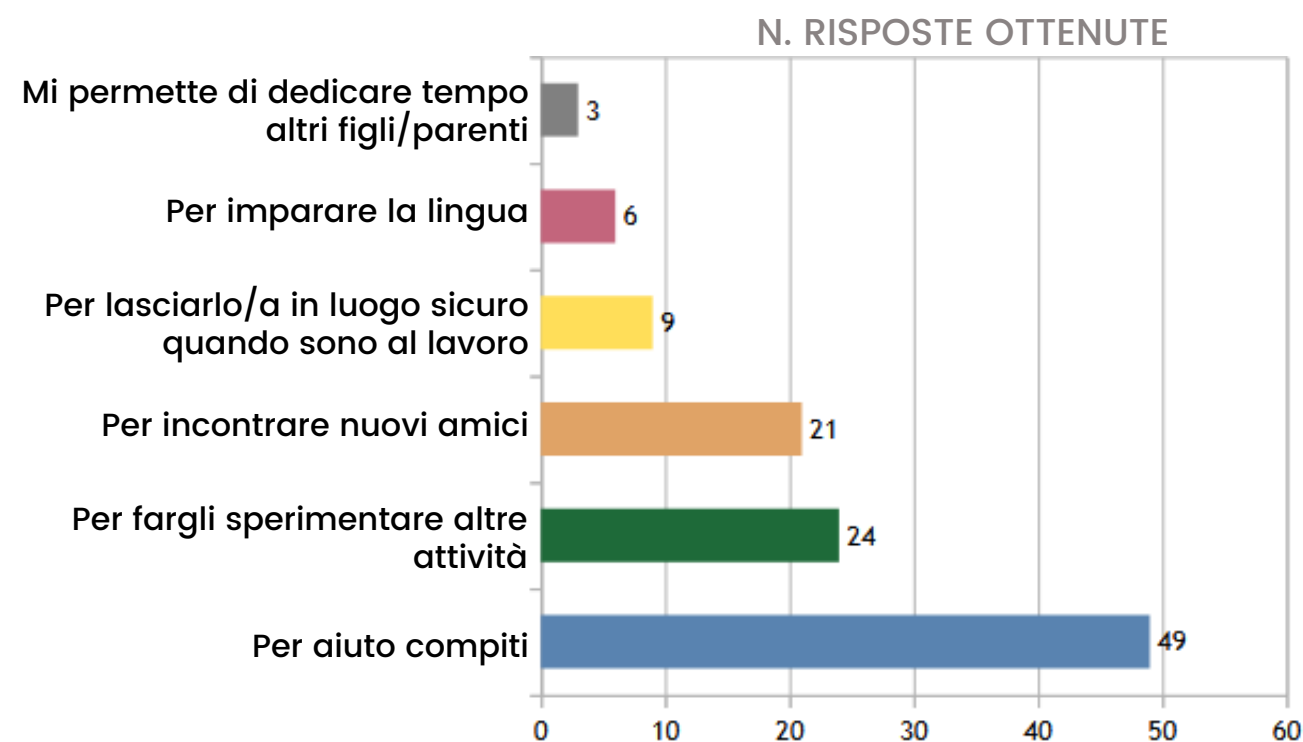
- ✓ Centro Educativo "Iqbal Masih" n. 8 su 13 inviati pari al 62%
- ✓ Centro Educativo "Millennials" n. 20 su 25 inviati pari all' 80%
- ✓ Centro Educativo "Young" n. 23 su 30 inviati pari al 77%

Come è venuto/a a conoscenza del Centro Educativo frequentato da Suo/a figlio/a ?



Per quale motivo ha inserito suo figlio/a presso il Centro Educativo?

Max 3 risposte



Ha notato miglioramenti ?

- 8% No
- 92% Sì

In quali ambiti ? Risposta multipla

- A scuola (39 risposte)
- Nelle relazioni con i suoi amici (21 risposte)
- Nel suo comportamento (18 risposte)

Ritiene che il numero dei pomeriggi della settimana frequentati siano/siano stati adeguati a rispondere ai bisogni di suo figlio?

- 90% Sì
- 10% No

... perchè... Dovrebbe andare più spesso/Aumentare il numero dei giorni/Mi piacerebbe frequentare tutti i giorni

Ritiene che il numero dei pomeriggi della settimana frequentati siano/siano stati adeguati a rispondere ai bisogni di genitore (per poter lavorare, occuparsi di altri familiari...)?

- 90% Sì
- 10% No

... perchè... Al sabato che io lavoro non c'è copertura/Lui non vuole andare più spesso /Mi servirebbe che fossero coperti tutti i pomeriggi perché lavoro

Ritiene che **suo/a figlio/a** sia stato accolto, supportato e valorizzato dagli operatori del Servizio ?

 **Sì 100 %**

Ritiene **come genitore/persona di riferimento** di essersi sentito accolto e supportato dagli operatori dell'equipe?

 **Sì 100 %**

Su una scala da 1 a 10 esprima il suo livello di soddisfazione in merito a:

Supporto didattico e aiuto nei compiti



Attività, sport, laboratori



Incontri dedicati alle famiglie



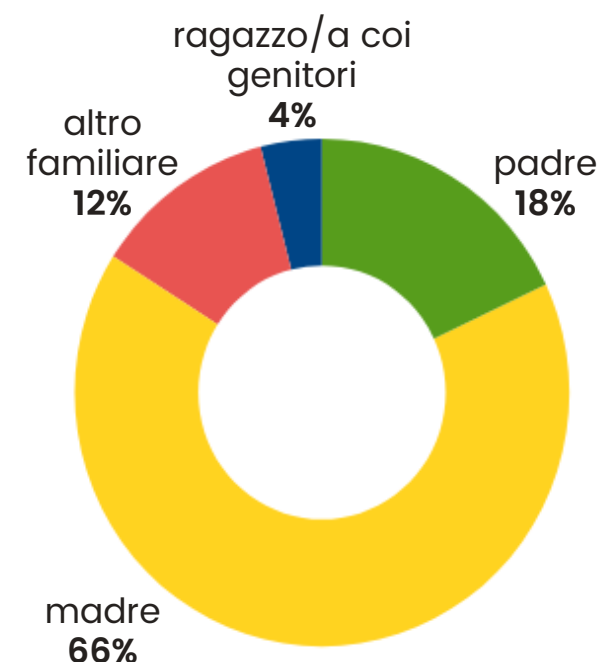
Professionalità dell'equipe



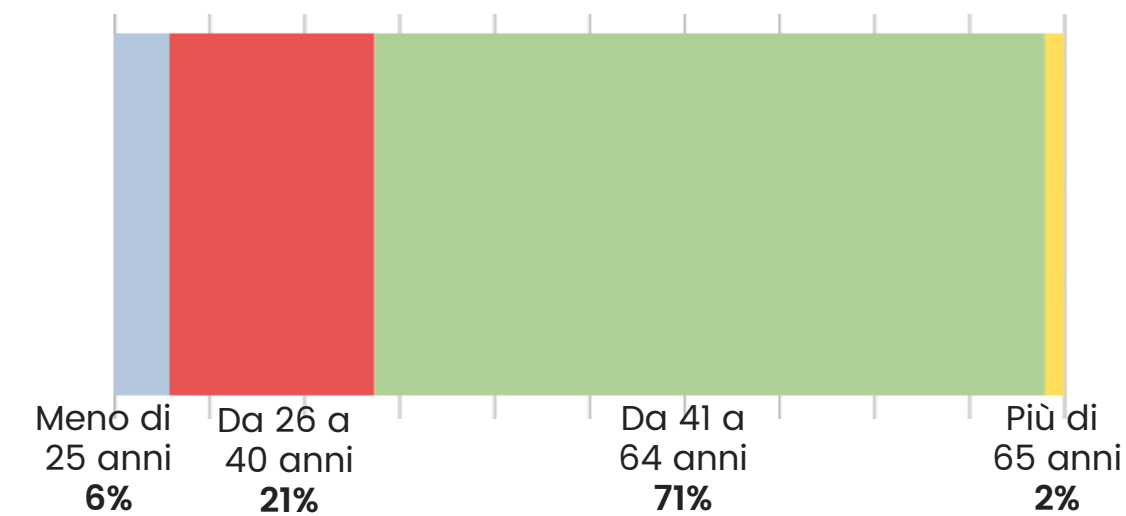
Giudizio complessivo del servizio offerto

8,6

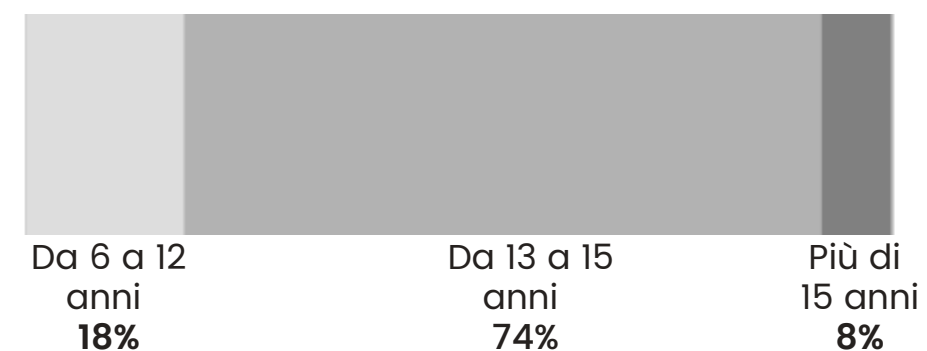
Chi ha compilato il questionario ?







Età del compilatore



Età di chi frequenta





Da quanto tempo frequenta/ha frequentato il servizio?



-  14% meno di 1 anno
-  55% da 2 a 3 anni
-  19% da 3 a 5 anni
-  12% più di 5 anni *

* n. 6 utenti, attualmente presso Young, che prima del 2020 hanno frequentato altri Centri

Ha altri figli/parenti che frequentano/hanno frequentato il servizio?

-  **29% SÌ**
-  **71% NO**

Sta ancora frequentando il servizio?

-  **73% SÌ**
-  **27% NO**

2024

QUESTIONARIO SODDISFAZIONE FAMILIARI del Servizio Socio Riabilitativo Residenziale e Centro Diurno La Cava

Somministrato dal 26 Novembre al 22 Dicembre 2024

REPORT DI SINTESI DEI RISULTATI

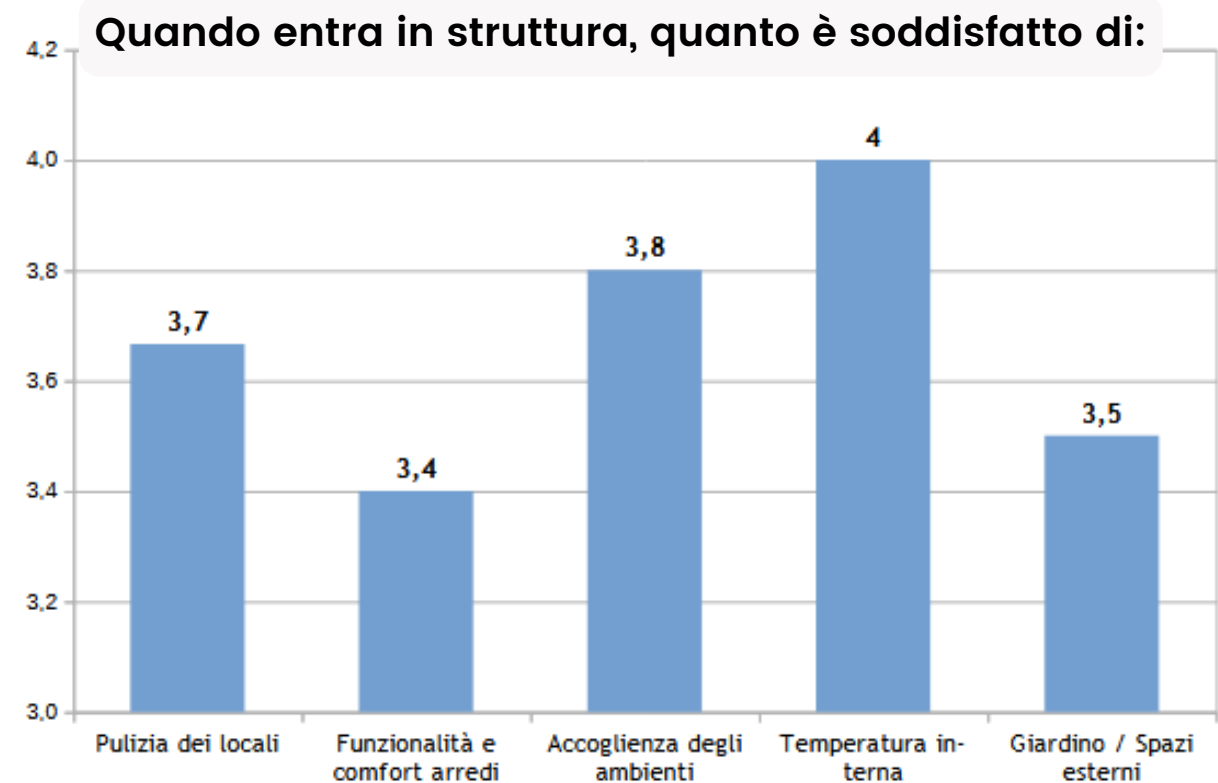
Organizzazione a cura del
Servizio minorenni, persone con disabilità e
progetti di transizione verso l'autonomia
ASP "Reggio Emilia Città delle Persone"

Chi ha compilato il questionario ?

- 42% Fratello/sorella
- 50% Genitore
- 8% Nessuna parentela

Accesso dell'ospite nel Centro Residenziale

- 8% Da 0 a 6 mesi
- 17% Da 0 a 12 mesi
- 75% Da più di 2 anni



Relativamente alla formulazione / attuazione del progetto individualizzato del Suo familiare, quanto Lei si sente ...

Informato **3,6**

Coinvolto **3,5**

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

4

Intervento educativo

3,8

Cura della persona

E' soddisfatto delle attività che il Suo familiare svolge in questo Centro Residenziale ?

3,5

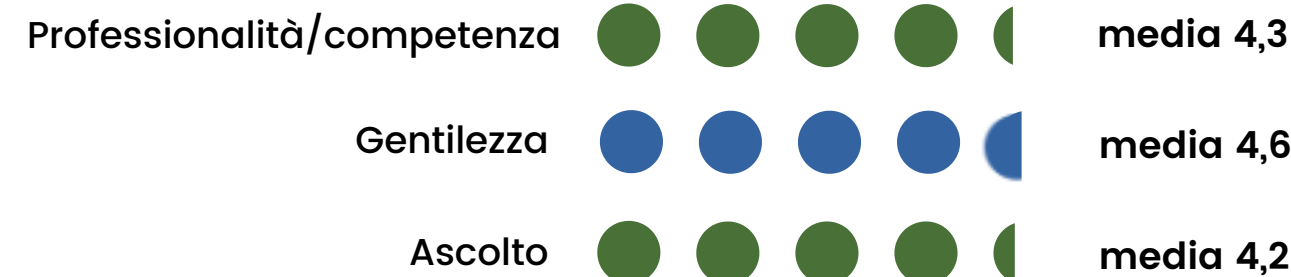
E' soddisfatto della cortesia, disponibilità e professionalità del personale ?

4,1

Ritiene che il suo familiare stia volentieri al Centro Residenziale ?

3,8

Come valuta il rapporto con il Responsabile del Servizio?



Cosa apprezza di più e cosa meno in questo Centro Residenziale ?

- Apprezza l'ambiente accogliente è il fatto di poter conoscere tante persone con cui condivide passioni
- Non ho suggerimenti da dare al momento
- Si apprezza la socializzazione e la presenza di operatori competenti - Si apprezza meno la condizione di una composizione dell'utenza prevalentemente maschile.
- La professionalità e gentilezza degli operatori è la cosa che apprezzo di più. La cosa che apprezzo di meno.. non saprei rispondere
- La cosa che piace di più le attività svolte le cose che piacciono di meno alcuni operatori poco coinvolgenti e il cibo
- Apprezzo gli sforzi e l'impegno di tutti gli operatori per rendere migliori le giornate degli ospiti.
- Non apprezzo che mangino cibo della CIR. Vorrei che fosse ripristinato il servizio di cucina interna.
- La cosa che apprezzo di più che ci sono operatori disponibili al dialogo e professionali, ma purtroppo ci sono repentinamente cambiamenti con operatori che non hanno le stesse qualità.
- Alcuni altri ospiti molto simpatici
- + disponibilità dei referenti - precarietà del personale / più polso all'incitarlo a fare
- tutto bene

Quanto si ritiene complessivamente soddisfatto di come viene assistito nel Centro Residenziale il suo familiare ?



GIUDIZIO COMPLESSIVO

3,8

Chi ha compilato il questionario ?

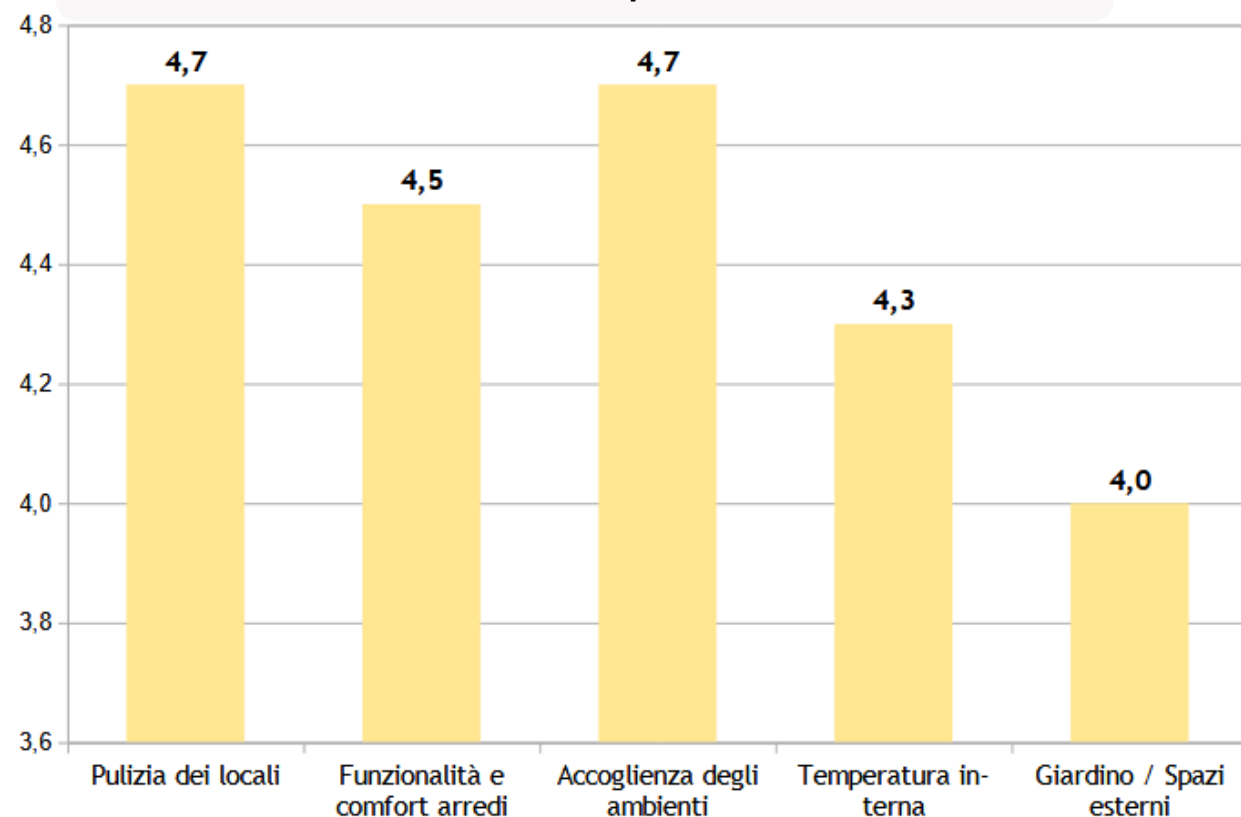
100% Genitore

Accesso dell'ospite nel Centro Residenziale

50% Tempo parziale

50% Tempo pieno

Quando entra in struttura, quanto è soddisfatto di:



Relativamente alla formulazione / attuazione del progetto individualizzato del Suo familiare, quanto Lei si sente ...

Informato 3,9

Coinvolto 3,7

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

4,3

Intervento educativo

4,4

Cura della persona

E' soddisfatto delle attività che il Suo familiare svolge presso l'attuale Centro Diurno ?

4,2

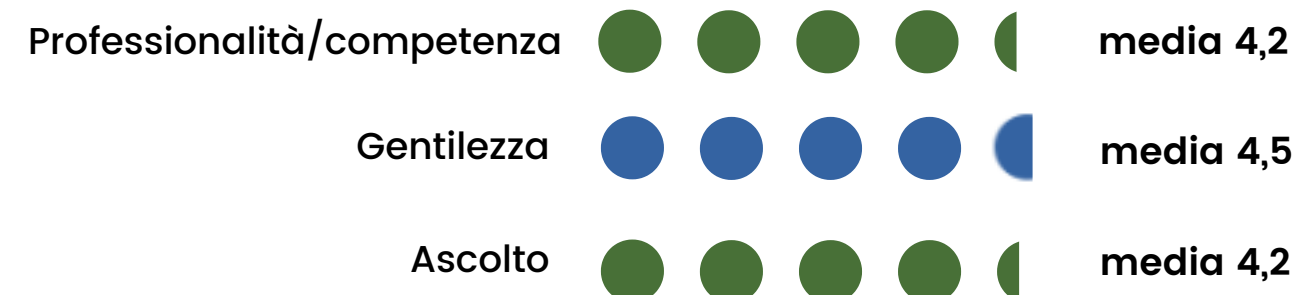
E' soddisfatto della cortesia, disponibilità e professionalità del personale ?

4,2

Ritiene che il suo familiare stia volentieri al Centro Diurno?

4,2

Come valuta il rapporto con il Responsabile del Servizio?



Cosa apprezza di più e cosa meno in questo Centro Diurno?

- Di più la location, la struttura, le attività proposte. Di meno la quantità e il turnover del personale.
- Di più l'Ambiente. Di meno il continuo cambiamento degli operatori
- Apprezzo di più la competenza e disponibilità del personale. Quella forse che apprezzo meno è l'orario che potrebbe essere un po' più lungo.
- L'accoglienza
- tutto ok
- Apprezzo l'ambiente, l'organizzazione, l'attività di gruppo, gli educatori nell'impegno al di fuori del centro coinvolti nella comunità della zona con i nostri ragazzi
- + il rapporto tra operatori e familiari - il turnover degli operatori
- le operatrici super gentili

Quanto si ritiene complessivamente soddisfatto di come viene assistito nel Centro Diurno il suo familiare ?



GIUDIZIO COMPLESSIVO

4,5