

ANNO 2024

RISULTATI FAMILIARI/CAREGIVER E UTENTI

Report di valutazione della qualità percepita e soddisfazione di Familiari ed Ospiti/Utenti

RSA
Sede di San Bassano
Sede di Pizzighettone

I risultati sono stati socializzati con il Personale attraverso incontri dedicati a cui hanno partecipato le Equipe multi-disciplinari di ogni Reparto e Servizio, la Direzione Generale e Sanitaria, il Responsabile delle RU, la DAPSS, l'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)

In calce sono allegati i Questionari di rilevazione rivolti ai Familiari e agli Utenti.

RSA Vismara De Petri – San Bassano

Risultati questionari rivolti ai familiari/caregivers

Tassi di partecipazione

Sono stati distribuiti/spediti nr. 280 Questionari.

I questionari ritornati sono stati nr. 218, con un tasso di risposta assestato al 77%, contro il 36% del 2023.

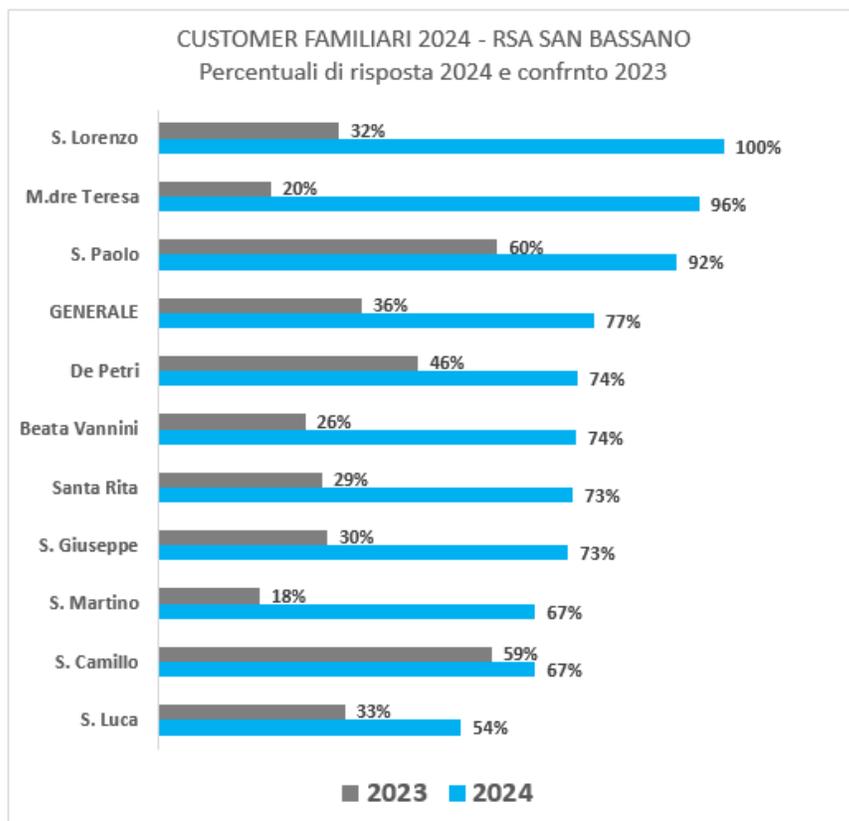
Lo scorso anno la Fondazione si era data come obiettivo l'aumento del numero di rispondenti, obiettivo che è stato pienamente raggiunto grazie ad alcuni correttivi inseriti nella distribuzione e nella riconsegna dei questionari.

In particolare:

- Maggiore coinvolgimento del personale dei Nuclei nella consegna ai Familiari
- Collocazione di un'urna di riconsegna in ciascun Reparto

	2023	2024
Q DISTRIBUITI O SPEDITI	218	284
Q RESTITUITI	93	218
% DI RISPOSTA	36%	77%

Come è possibile vedere dallo schema di fianco, la percentuale di risposta si è differenziata in modo significativo nei diversi reparti, ma tutti hanno incrementato in modo notevole la percentuale di partecipazione rispetto al 2023 (in grigio).



Profilo socio-anagrafico dei rispondenti

Lo schema di fianco riporta le caratteristiche socio-anagrafiche dei Familiari/caregiver che hanno restituito il Questionario.

L'analisi dei dati socio-anagrafici non presenta sorprese dal punto di vista delle caratteristiche "tipiche" del familiare di RSA ed è molto simile a quello dell'anno precedente.

Rispetto al Genere, la popolazione femminile si conferma nettamente preponderante, anche se comincia ad essere consistente la percentuale di caregiver di sesso maschile (30%) segno forse di un lieve cambiamento della cultura della cura nel nostro Paese.

La maggioranza dei caregiver che hanno risposto sono i figli degli Ospiti ricoverati in struttura (61%), gran parte di essi sono ancora in fascia di età lavorativa (71%) e vengono a trovare il proprio caro "più di una volta la settimana" (65%). In aumento la fascia di "nipoti", che si colloca al 14%.

La maggior parte di coloro che hanno risposto hanno il proprio caro ricoverato da meno di 3 anni (65% se sommiamo le due percentuali di "meno di 1 anno" e "da 1 a tre anni").

Si conferma che il bacino di utenza privilegiato è la provincia di Cremona (60%) anche se un consistente 22% proviene da fuori provincia, in aumento rispetto al 2023. Una buona parte di essi proviene dalla provincia di Milano e limitrofe.

Una delle domande (la nr. 38) era mirata a sapere come i familiari sono venuti a conoscenza dell'esistenza dell'Istituto.

A fianco è illustrato come si sono distribuite le risposte. Si conferma il "passaparola" come strumento più efficace di conoscenza della Fondazione.

In aumento, rispetto al 2023, la percentuale di persone a cui è stata segnalata la Fondazione da Attori del sistema socio-sanitario, che

RSA VISMARA - CUSTOMER 2024 - DATI SOCIO ANAGRAFICI FAMILIARI

GENERE	VA	%
Donna	138	63%
Uomo	66	30%
NR	14	6%
TOTALE	218	100%

ETA'	VA	%
Fino a 30 anni	5	2%
Da 31 a 65 anni	154	71%
Oltre 65 anni	48	22%
NR	11	5%
TOTALE	218	100%

RESIDENZA	VA	%
San Bassano	15	7%
Provincia CR	118	54%
Altra provincia	47	22%
NR	38	17%
TOTALE	218	100%

Altra provincia	
Milano	11
Lodi	3
Monza Brianza	3
Bergamo	1

PARENTELA	VA	%
Coniuge/convivente	11	5%
Figlio/Figlia	134	61%
Genero/nuora	11	5%
Fratello/Sorella	8	4%
Nipote	30	14%
Amico/conoscente	1	0%
Altro	8	4%
NR	15	7%
TOTALE	218	100%

RICOVERO DA	VA	%
Meno di 1 anno	58	27%
Da 1 a 3 anni	83	38%
Da 3 a 5 anni	40	18%
Più di 5 anni	20	9%
NR	17	8%
TOTALE	218	100%

FREQUENZA VISITA	VA	%
Più volte la settimana	141	65%
Sab/Dom/ Festivi	33	15%
Alcune volte al mese	27	12%
Alcune volte all'anno	7	3%
NR	10	5%
TOTALE	218	100%

38		
Come è venuto a conoscenza dell'Istituto Vismara?		
RISPOSTA	VA	%
MdF	12	6%
Ospedale	10	5%
Case di cura/cliniche	5	2%
Servizi Sociali	4	2%
Amici/conoscenti	87	40%
Amici/conoscenti che hanno avuto...	46	21%
Internet/TV/Giornali	3	1%
Altro	18	8%
Non so/Non risponde	33	15%
TOTALE	218	100%

38
2023
%
4%
6%
1%
0%
33%
33%
3%
9%
11%
100%

raggiunge, complessivamente il 15%, contro un valore di 11% nel 2023.

Risultati generali

Passiamo ora all'analisi dei risultati generali, ovvero dati dalla somma di tutte le risposte date dai familiari alla stessa domanda.

Ricordiamo che i Familiari erano chiamati a dare alle varie domande, un valore da 1 a 5 dove:

1= molto carente 2=insufficiente 3=sufficiente 4=buono 5=molto buono 0=non so/non risponde

Come risultato complessivo, la media ponderata delle risposte di tutta la struttura si assesta ad un punteggio di **4,34** quindi decisamente elevato. Nel 2023 il valore era pressochè analogo: 4,36.

Nella consapevolezza della assoluta positività di questi dati, volendo individuare eventuali aree di miglioramento relativo, si procederà ad analizzare i dati delle singole Aree tematiche e dei singoli item utilizzando la Media Ponderata di struttura come punto di riferimento per evidenziare quali di essi siano sopra/sotto la media ponderata generale, cioè 4,34.

Gli item che presentano un valore uguale o inferiore a questo dato sono indicati in campo rosso.

ANALISI DEI RISULTATI GENERALI

I risultati verranno analizzati prendendo in considerazione area per area ed abbozzando qualche ipotesi interpretativa degli stessi.

Come detto, il valore di riferimento per valutare la maggiore/minore positività degli stessi è la **Media Ponderata di struttura, collocata a 4,34**.

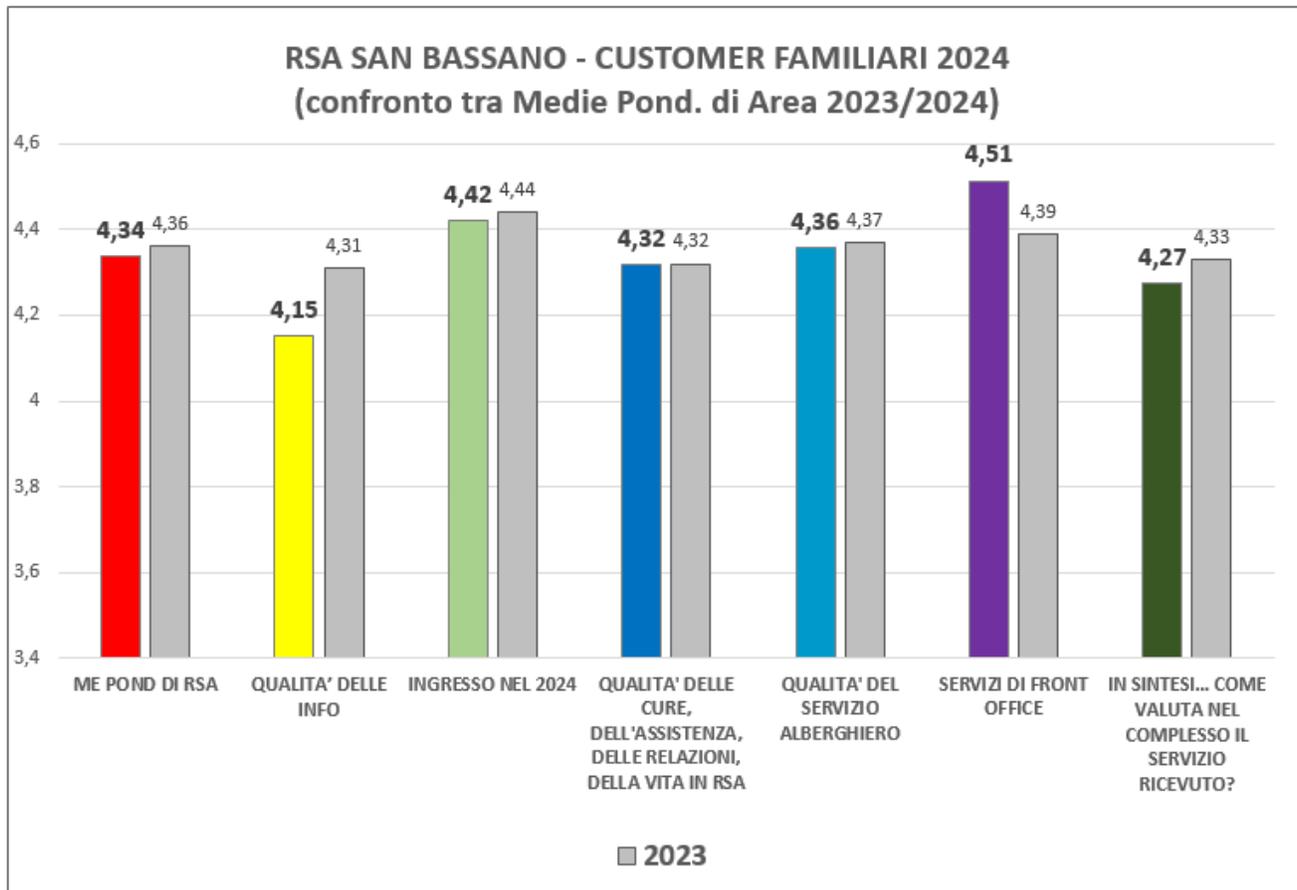
Le Medie Ponderate 2024 calcolate per ciascuna singola Area Tematica sono riassunte nella seguente tabella (in rosso i dati delle aree complessivamente al di sotto della Media Pond. Generale 2024):

RSA SAN BASSANO 2024	QUALITA' DELLE INFO	INGRESSO NEL 2024	QUALITA' DELLE CURE, DELL'ASSISTENZA, DELLE RELAZIONI, DELLA VITA IN RSA	QUALITA' DEL SERVIZIO ALBERGHIERO	SERVIZI DI FRONT OFFICE	IN SINTESI...
ME DI AREA TOTALE	4,15	4,42	4,32	4,36	4,51	4,27
ME POND DI RSA	4,34					

Nel 2023:

RSA SAN BASSANO 2023	QUALITA' DELLE INFO	INGRESSO NEL 2024	QUALITA' DELLE CURE, DELL'ASSISTENZA, DELLE RELAZIONI, DELLA VITA IN RSA	QUALITA' DEL SERVIZIO ALBERGHIERO	SERVIZI DI FRONT OFFICE	IN SINTESI...
ME DI AREA TOTALE	4,31	4,44	4,32	4,37	4,39	4,33
ME POND DI RSA	4,36					

Graficamente rappresentato come segue:



Vediamo ora i risultati in forma analitica nelle singole Aree.

Area: QUALITA' DELLE INFORMAZIONI

Domande da 1 a 3 - Me.Pond. di Area: 4,15

La media dell'area supera il valore 4=buono.

All'interno del comparto, qualche piccolo margine di miglioramento potrebbe comunque essere messo in atto.

Lo scambio di informazioni con la famiglia risulta essere comunque un aspetto molto importante così come il coinvolgimento nelle scelte.

Dalla restituzione dei risultati nei Nuclei questi aspetti risultano, nella percezione degli operatori di tutte le professionalità, processi molto presidiati ai quali vengono dedicati sia tempo che energie che tuttavia, nella percezione dei Familiari, potrebbe essere ulteriormente migliorato.

QUALITA' DELLE INFO		
1	2	3
La possibilità di avere informazioni chiare e complete nel momento in cui le servono?	La qualità delle informazioni ricevute sullo stato di salute del suo congiunto?	Il grado di coinvolgimento nella vita del suo congiunto?
215	212	208
4,15	4,14	4,16
4,15		

Area: INGRESSO NEL 2024

Domande da 4 a 6 – Med.Pond. di Area: 4,42

Queste domande erano specificatamente rivolte a coloro che erano entrati in RSA durante l'anno 2024.

In generale si ritengono molto soddisfatti delle informazioni contenute nei documenti ufficiali della Fondazione, nei giorni imminenti l'ingresso in Reparto e appena successivi, con una Media ponderata di area superiore a quella di struttura.

Alcuni piccoli miglioramenti potrebbero essere fatti riguardo alla Carta dei Servizi, unico item sotto la media di struttura.

All'interno dei singoli reparti potremmo vedere alcune differenze.

INGRESSO NEL 2024		
4	5	6
La qualità delle informazioni contenute nella Carta dei Servizi e nella Carta di Accoglienza del Reparto?	Come valuta la qualità delle informazioni ricevute dalla Sua famiglia e dal Suo congiunto all'ingresso in RSA nei giorni precedenti e appena successivi al ricovero?	Il momento dell'accoglienza e l'accompagnamento del Suo congiunto all'ambientamento in struttura?
106	114	116
4,33	4,41	4,52
4,42		

Area: QUALITA' DELLE CURE, DELL'ASSISTENZA, DELLE RELAZIONI, DELLA VITA IN RSA
Domande dalla 7 alla 24 – Me.Pond. di Area: 4,32.

Questa parte del questionario rappresenta senza dubbio il cuore della rilevazione.
 Vediamo i risultati complessivi:

QUALITA' DELLE CURE, DELL'ASSISTENZA, DELLE RELAZIONI, DELLA VITA IN RSA															
7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	19	20	22	23	24
Assistenza medica	Assistenza infermieristica	Cure igieniche	Cura dell'aspetto (abbigliamento, capigliatura...)	La pulizia e cura della biancheria personale del suo familiare	Pudore e dell'intimità del suo familiare	Ritmi di vita e delle abitudini personali	Gli oggetti personali	La possibilità di soddisfare le proprie esigenze religiose e/o spirituali in struttura	La gentilezza e la disponibilità nei confronti della Sua famiglia?	La relazione con il suo congiunto (gentilezza, capacità d'ascolto, supporto emotivo...)	Il tempo dedicato agli utenti da parte del/della Fisioterapista in reparto	La qualità degli interventi messi in atto dal/dalla Fisioterapista in reparto	Il tempo dedicato agli utenti da parte dell'Animazione in reparto?	La qualità degli interventi messi in atto dall'Animazione in reparto?	La capacità di favorire il mantenimento delle relazioni con i familiari?
214	211	214	215	212	202	208	207	189	212	213	156	153	201	197	199
4,31	4,36	4,39	4,32	4,46	4,43	4,26	4,23	4,53	4,53	4,39	3,91	3,99	4,17	4,31	4,33
4,32															

Come possiamo vedere, il comparto nel suo complesso presenta ottimi riscontri, presentando valori sopra il punteggio 4=buono, e collocandosi appena sotto la Me.P. della struttura (4,36). In campo rosso sono indicati gli item che sono sotto quell'indicatore numerico.

Punti di forza

La rilevazione mette in luce alcuni punti di forza: l'assistenza infermieristica, il livello di cure igieniche ricevute, la pulizia e la cura della biancheria personale ed il rispetto della privacy, la gentilezza del personale.

Punti di miglioramento

Come abbiamo già esposto, in un'ottica di miglioramento continuo, vale la pena di soffermarsi su alcuni item che, pur nella assoluta positività dei risultati, possono dare valide indicazioni circa le possibilità di miglioramento.

Gli unici item sotto il punteggio 4=buono riguardano il Servizio di Fisioterapia.

Una prima considerazione è che, come sappiamo, frequentemente i familiari nutrono aspettative molto elevate nei confronti di questo ambito, spesso eccessive rispetto ad un ragionevole esame di realtà in relazione alle capacità di recupero del proprio congiunto. Inoltre possiamo ipotizzare che, come osservato in precedenza rispetto alle caratteristiche socio-anagrafiche dei familiari, i Familiari frequentino la

Fondazione nel tardo pomeriggio, essendo per la maggior parte in età lavorativa, o durante il we, quando i Fisioterapisti non sono più presenti in struttura.

Area: QUALITA' DEL SERVIZIO ALBERGHIERO

Domande da 25 a 33 – Me.Pond. di Area:

4,36

Anche in questo caso, la media ponderata di area è complessivamente più elevata della Media Ponderata di struttura (4,34).

Nessun item si colloca sotto il valore 4=buono. Alcuni item sono molto vicini al valore 4,50 (indicati in azzurro): la pulizia dei reparti e della biancheria.

Il punteggio più basso (comunque a 4,21) è rappresentato dalla possibilità di scelta tra il cibo proposto nel menù.

QUALITA' DEL SERVIZIO ALBERGHIERO								
25	26	27	28	29	30	31	32	33
La gradevolezza degli ambienti comuni (colori, arredi, quadri, oggetti...)	L'adeguatezza della temperatura e ventilazione degli ambienti nelle diverse stagioni	La pulizia degli ambienti comuni del reparto?	La pulizia delle camere da letto e relativi servizi igienici?	La pulizia della biancheria del reparto (lenzuola, tovaglie etc.)	La possibilità di scelta da parte del suo familiare tra quanto offerto dal menù?	L'adeguatezza del cibo alle esigenze del suo familiare (cibo tritato, morbido...)	Gli orari dei pasti?	L'assistenza fornita durante i pasti?
209	209	211	208	209	192	198	204	188
4,28	4,37	4,40	4,43	4,48	4,21	4,36	4,39	4,29
4,36								

Area: SERVIZI DI FRONT OFFICE

Domande da 34 a 37 – Me.Pond. di Area: 4,51

Il comparto ha la Media di Area e tutti gli item al proprio interno più elevati della Media di Struttura (che, ricordiamo, è 4,34)

SERVIZI DI FRONT OFFICE			
34	35	36	37
La Portineria/Centralino	L'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP – domanda di ingresso ed ingresso)	La Segreteria (pagamenti)	Gli Uffici in generale
210	203	204	204
4,47	4,58	4,52	4,50
4,51			

DOMANDE DI SINTESI

Come anticipato, a fine questionario sono state presentate alcune domande di sintesi:

- **Domanda nr.39:** Come valuta nel complesso la qualità del servizio fornita dall'Istituto?
- **Domanda nr. 40:** Consiglierebbe la struttura ad un amico?

Vediamo le risposte.

Domanda nr. 39:

COME VALUTA NEL COMPLESSO LA QUALITA' DEL SERVIZIO FORNITO DALLA STRUTTURA?

Il valore medio delle risposte delle 205 risposte valide, si colloca a 4.27. Possiamo quindi dire che è coerente con i risultati prima analizzati, posizionandosi appena sotto la Media di struttura (4,34).

Domanda nr. 40:

CONSIGLIEREBBE LA STRUTTURA AD UN AMICO?

Dai valori espressi in percentuale, la quasi totalità dei rispondenti dichiara che consiglierebbe la struttura ad un amico.

40			40
Consiglierebbe la struttura ad un amico?			2023
RISPOSTA	VA	%	%
SI	198	91%	85%
NO	9	4%	2%
NR	11	5%	13%
TOTALE	218	100%	100%

I 9 Questionari che hanno risposto "NO" risultano così distribuiti:

- De Petri: nr.1
- Madre Teresa: nr.4
- San Giuseppe: nr.1
- San Martino: nr.1
- San Paolo: nr.1
- Santa Rita: nr.1

ANALISI DEI RISULTATI PER SINGOLO REPARTO

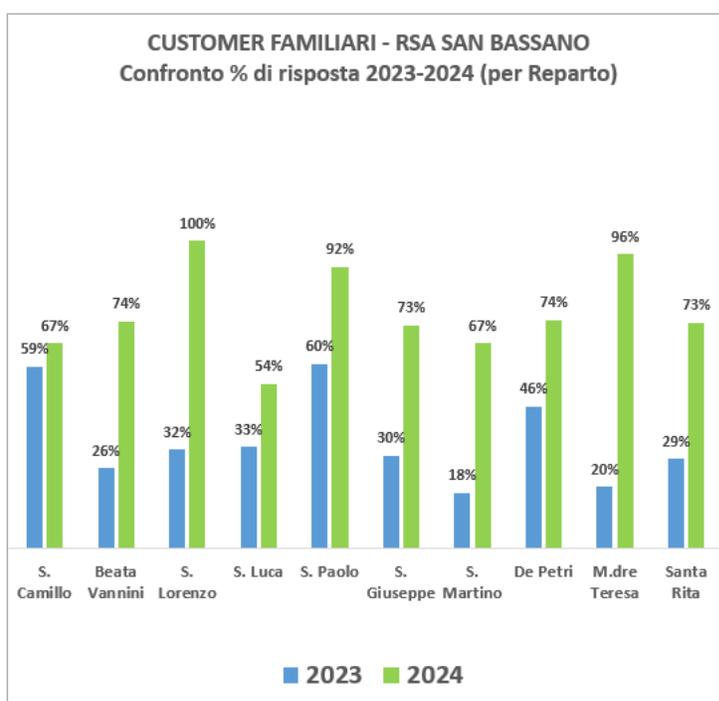
Premessa

Si presentano ora i risultati per singolo reparto, analizzati con le stesse dinamiche esposte in precedenza (Media, Media ponderata di area, Media ponderata di struttura).

L'analisi per singolo reparto dà modo di evidenziare come si sono distribuiti i valori per item nei singoli reparti.

Potrebbe quindi essere che in un reparto, il cui valore della propria Media Ponderata di Area si sia collocata di sopra di quella generale di struttura, possa presentare al proprio interno una sotto-distribuzione variegata, mettendo cioè in evidenza aspetti di eccellenza o di criticità riferiti ai singoli Nuclei, la cui evidenza è andata a scomparire nel dato di sintesi.

Come detto, la percentuale di Questionari ricevuti è stata soddisfacente, come evidenzia il grafico più sotto. Ciò consente di analizzare i dati ricevuti con una certa fiducia sulla loro attendibilità



Per l'analisi dei punteggi si è preso come punto di riferimento la Media Ponderata dell'Area a cui gli item si riferiscono considerando tutta la RSA.

Fatta questa premessa, passiamo all'analisi delle risposte dei questionari divisi per Reparto.

Area: QUALITA' DELLE INFORMAZIONI RICEVUTE

Domande da 1 a 3 – Media Ponderata di Area di RSA: 4,15

In **ROSSO** sono indicati i punteggi che si sono collocati al di sotto della Media Ponderata di RSA riferita all'Area analizzata.

La Media ponderata di Area di RSA è molto elevata, al di sopra del punteggio 4=buono.

Si segnala:

- Due Reparti (De Petri, San Lorenzo) presentano tutti gli item sopra la Me.Pond. di RSA per l'area considerata
- Alcuni reparti, pur avendo valori sotto la Me. Di Area RSA, sono comunque sopra il valore 4=buono
- Altri reparti presentano un mix di valori.
- Il punteggio più basso è il valore 3,67, tra sufficiente e buono.

REPARTO	QUALITA' DELLE INFORMAZIONI				MEDIA POND. DI AREA	MEDIA POND. DI RSA
	La possibilità di avere informazioni chiare e complete nel momento in cui le	La qualità delle informazioni ricevute sullo stato di salute del suo congiunto?	Il grado di coinvolgimento nella vita del suo congiunto?			
SAN CAMILLO	4,39	4,28	4,00	4,23	4,15	
BEATA VANNINI	4,13	4,13	4,00	4,09		
SAN GIUSEPPE	4,11	4,21	4,50	4,27		
SAN MARTINO	4,00	3,96	3,91	3,96		
DE PETRI	4,52	4,50	4,55	4,52		
MADRE TERESA	3,73	3,68	3,67	3,69		
SANTA RITA	3,73	3,82	3,91	3,82		
SAN LORENZO	4,72	4,57	4,69	4,66		
SAN LUCA	3,87	3,73	3,87	3,82		
SAN PAOLO	3,68	4,00	3,81	3,83		

Area: INGRESSO NEL 2023

Domande dalla 4 alla 6 – Media Ponderata di Area: 4,42

	INGRESSO NEL 2024				MEDIA POND. DI AREA	MEDIA POND. DI RSA
	La qualità delle informazioni contenute nella Carta dei Servizi e nella Carta di Accoglienza del Reparto?	Come valuta la qualità delle informazioni ricevute dalla Sua famiglia e dal Suo congiunto all'ingresso in RSA nei giorni precedenti e appena successivi al ricovero?	Il momento dell'accoglienza e l'accompagnamento del Suo congiunto all'ambientamento in struttura?			
SAN CAMILLO	4,00	4,17	4,33	4,18	4,42	
BEATA VANNINI	4,25	4,38	4,38	4,33		
SAN GIUSEPPE	4,71	4,53	4,68	4,64		
SAN MARTINO	3,90	4,00	4,36	4,1		
DE PETRI	4,71	4,71	4,71	4,71		
MADRE TERESA	4,14	4,38	4,36	4,29		
SANTA RITA	4,50	4,83	4,67	4,67		
SAN LORENZO	4,63	4,63	4,74	4,67		
SAN LUCA	4,00	4,50	4,75	4,45		
SAN PAOLO	4,00	4,08	4,17	4,09		

In **ROSSO** sono indicati i punteggi che si sono collocati al di sotto della Media Ponderata di RSA riferita all'Area analizzata.

La Media ponderata di Area di RSA è molto elevata, al di sopra del punteggio 4=buono.

A parte un valore di 3.90 (San Martino) tutti i punteggi sono sopra il valore 4=buono.

Molti i valori al di sopra del 4,50.

Area: QUALITA' DELLE CURE, DELL'ASSISTENZA, DELLE RELAZIONI, DELLA VITA IN RSA
Domande dalla 7 alla 24 – Media Ponderata di Area: 4,32

In **ROSSO** sono indicati i punteggi che si sono collocati al di sotto della Media Ponderata di RSA riferita all'Area analizzata.

La Media Ponderata di Area di RSA è rimasta inalterata rispetto al 2023, ad un punteggio elevato.

QUALITA' DELLE CURE, DELL'ASSISTENZA, DELLE RELAZIONI, DELLA VITA IN RSA																		
REPARTO	Assistenza medica	Assistenza infermieristica	Cure igieniche	Cura dell'aspetto (abbigliamento, capigliatura...)	La pulizia e cura della biancheria personale del suo familiare	Pudore e dell'intimità del suo familiare	Ritmi di vita e delle abitudini personali	Gli oggetti personali	La possibilità di soddisfare le proprie esigenze religiose e/o spirituali in	La gentilezza e la disponibilità nei confronti della Sua famiglia?	La relazione con il suo congiunto (gentilezza, capacità d'ascolto, supporto)	Il tempo dedicato agli utenti da parte del/della Fisioterapista in reparto	La qualità degli interventi messi in atto dal/dalla Fisioterapista in reparto	Il tempo dedicato agli utenti da parte dell'Animazione in reparto?	La qualità degli interventi messi in atto dall'Animazione in reparto?	La capacità di favorire il mantenimento delle relazioni con i familiari?	MEDIA POND. DI AREA	MEDIA POND. DI RSA
SAN CAMILLO	4,41	4,53	4,47	4,28	4,33	4,47	4,11	4,18	4,36	4,78	4,67	4,00	4,00	3,69	3,88	4,00	4,28	4,32
BEATA VANNINI	4,31	4,38	4,56	4,38	4,38	4,31	4,31	4,25	4,38	4,31	4,19	3,42	3,55	3,73	4,00	3,93	4,17	
SAN GIUSEPPE	4,36	4,32	4,46	4,61	4,57	4,65	4,63	4,30	4,70	4,71	4,64	4,33	4,25	4,63	4,74	4,75	4,55	
SAN MARTINO	4,22	4,27	4,22	4,22	4,39	4,32	4,05	4,14	4,61	4,29	4,17	3,81	3,73	3,41	3,67	3,76	4,09	
DE PETRI	4,61	4,55	4,74	4,48	4,64	4,65	4,52	4,48	4,74	4,76	4,71	4,00	4,07	4,22	4,41	4,58	4,53	
MADRE TERESA	4,05	3,86	3,77	4,09	4,27	4,27	3,86	4,27	4,48	4,29	4,10	3,50	3,71	4,10	4,20	3,90	4,05	
SANTA RITA	4,09	3,91	4,36	4,18	4,18	4,20	4,10	3,80	4,40	4,18	4,00	3,60	3,70	3,91	4,09	4,18	4,25	
SAN LORENZO	4,46	4,76	4,59	4,41	4,72	4,57	4,62	4,50	4,58	4,72	4,65	4,56	4,56	4,78	4,91	4,86	4,64	
SAN LUCA	3,73	4,20	4,40	4,27	4,40	4,69	4,07	3,87	4,64	4,73	4,47	3,36	3,64	4,29	4,50	4,57	4,26	
SAN PAOLO	4,45	4,33	4,23	4,05	4,33	3,95	3,86	4,00	4,25	4,27	3,95	3,65	3,88	4,05	4,00	4,05	4,09	

All'interno di ciascun Nucleo, come è possibile vedere, sussistono aree di miglioramento che sono state puntualmente analizzate durante la restituzione dei risultati nei singoli reparti.

Area: QUALITA' DEL SERVIZIO ALBERGHIERO
Domande da 25 a 33 – Media Ponderata di Area: 4.36

In **ROSSO** sono indicati i punteggi che si sono collocati al di sotto della Media Ponderata di RSA riferita all'Area analizzata.

Alcuni reparti presentano tutti o gran parte degli item sopra la media e una media ponderata di area maggiore della media di RSA.

Gli altri reparti presentano situazioni più variegata, meritevoli di analisi specifiche.

Solamente il Reparto Santa Rita presenta tutti gli item sotto la Media Ponderata di Area di RSA, pur con punteggi sopra o vicino al 4=buono.

QUALITA' DEL SERVIZIO ALBERGHIERO											
REPARTO	La gradevolezza degli ambienti comuni (colori, arredi, quadri, oggetti...)	L'adeguatezza della temperatura e ventilazione degli ambienti nelle diverse	La pulizia degli ambienti comuni del reparto?	La pulizia delle camere da letto e relativi servizi igienici?	La pulizia della biancheria del reparto (lenzuola, tovaglie etc.)	La possibilità di scelta da parte del suo familiare tra quanto offerto dal menù?	L'adeguatezza del cibo alle esigenze del suo familiare (cibo tritato, morbido...)	Gli orari dei pasti?	L'assistenza fornita durante i pasti?	MEDIA POND. DI AREA	MEDIA POND. DI RSA
SAN CAMILLO	4,33	4,39	4,28	4,39	4,44	4,27	4,35	4,50	4,20	4,2	4,36
BEATA VANNINI	4,25	4,38	4,56	4,56	4,44	4,06	4,44	4,31	4,29	4,29	
SAN GIUSEPPE	4,30	4,43	4,32	4,43	4,57	4,35	4,46	4,63	4,56	4,56	
SAN MARTINO	3,92	4,13	4,08	4,39	4,43	4,06	3,89	4,32	4,35	4,35	
DE PETRI	4,37	4,50	4,55	4,55	4,55	4,42	4,63	4,37	4,29	4,29	
MADRE TERESA	3,90	4,14	4,24	4,14	4,38	3,90	4,25	4,33	3,90	3,90	
SANTA RITA	3,91	4,00	3,91	4,00	4,09	3,82	3,91	4,00	4,00	4,00	
SAN LORENZO	4,65	4,64	4,72	4,66	4,66	4,65	4,69	4,63	4,61	4,61	
SAN LUCA	4,47	4,13	4,40	4,27	4,47	3,93	4,15	4,33	3,91	3,91	
SAN PAOLO	4,36	4,59	4,55	4,50	4,45	4,09	4,24	4,09	4,14	4,14	

Area: SERVIZI DI FRONT OFFICE
Domande dalla 34 alla 37 – Media Ponderata di Area: 4.51

In **ROSSO** sono indicati i punteggi che si sono collocati al di sotto della Media Ponderata di RSA riferita all'Area analizzata.

I servizi di front office hanno ricevuto quasi unanimemente riscontri positivi e tutti i punteggi sono collocati sopra il valore 4=buono.

SERVIZI DI FRONT OFFICE						
REPARTO	La Portineria/Centralino	L'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP – domanda di)	La Segreteria (pagamenti)	Gli Uffici in generale	MEDIA POND. DI AREA	MEDIA POND. DI RSA
SAN CAMILLO	4,53	4,69	4,69	4,67	4,65	4,51
BEATA VANNINI	4,56	4,67	4,47	4,31	4,5	
SAN GIUSEPPE	4,37	4,59	4,58	4,52	4,51	
SAN MARTINO	4,50	4,33	4,35	4,39	4,39	
DE PETRI	4,35	4,42	4,33	4,29	4,35	
MADRE TERESA	4,55	4,63	4,50	4,48	4,54	
SANTA RITA	4,27	4,45	4,45	4,36	4,39	
SAN LORENZO	4,54	4,64	4,67	4,67	4,63	
SAN LUCA	4,53	4,60	4,53	4,53	4,55	
SAN PAOLO	4,41	4,71	4,52	4,57	4,55	

Area: DOMANDA DI SINTESI: Come valuta nel complesso la qualità del servizio fornito dalla struttura?

Domanda 39 – Media Ponderata di Area: 4.27

In **ROSSO** sono indicati i punteggi che si sono collocati al di sotto della Media Ponderata di RSA riferita all'Area analizzata.

Il voto medio che viene attribuito, in sintesi, alla RSA è collocato sopra il voto 4 (4,27).

Un solo reparto si colloca a 3,85, comunque molto a ridosso di una valutazione buona.

IN SINTESI		
REPARTO	Come valuta nel complesso la qualità del servizio fornita dall'Istituto?	MEDIA POND. DI RSA
SAN CAMILLO	4,25	4,27
BEATA VANNINI	4,25	
SAN GIUSEPPE	4,42	
SAN MARTINO	4,00	
DE PETRI	4,41	
MADRE TERESA	3,85	
SANTA RITA	4,18	
SAN LORENZO	4,64	
SAN LUCA	4,27	
SAN PAOLO	4,14	

Risposte aperte

Tutte le sezioni davano la possibilità di fare dei commenti. Di seguito i commenti per Area Tematica. Una familiare ha allegato una dettagliata relazione che è stata consegnata alla Direzione Generale.

REPARTO	NR.Q	QUALITA' DELLE CURE, DELL'ASSISTENZA, DELLE RELAZIONI E DELLA VITA IN REPARTO
DEP	Q5	Non ho suggerimenti in quanto la mamma è molto soddisfatta. Inoltre ho conosciuto il personale
SMAR	Q2	Non ricevo ai richieste sulle necessità che posso soddisfare es.: vestiario, prodotti igiene tipo creme, deodorante etc. Non è chiaro se posso o devo fornirli e a chi chiedere
SMAR	Q3	Dipende dal personale in turno
SMAR	Q9	Se potessi dare 10 lo darei.
SMAR	Q12	Nel pomeriggio poco personale, sono sole, servono almeno 3 persone. Prosegue il nuovo progetto ultimo mese? Animazione assente
SMAR	Q13	Necessario maggior numero di personale di reparto. Se presenti 2 assistenti NON possibile seguire adeguatamente ospiti non allettati che sono lasciati troppo tempo abbandonati. Nuovo progetto fisioterapia ottimi risultati. Sperando prosegua con persona di reparto
SMAR	Q18	Alcuni, non tutti, non sono adeguati a questo reparto, con persone fragili e incapace di intendere. A volte non vengono trattati come si deve.
SMAR	Q20	Alcune OSS non vanno bene in questo reparto.
SMAR	Q21	Sono molto soddisfatto
SCAM	Q2	Grazie all'attenzione che dedicate alla mia mamma
SCAM	Q13	A volte gli operatori, pur essendo super disponibili, non bastano (secondo me troppo pochi per turno).
SLUC	Q2	Ho assegnato il valore "ottimo" agli operatori perché, nella quasi totalità ritengo siano professionali, attenti, empatici, pazienti però il servizio (pomeridiano) può ritenersi ottimo solo se il personale in servizio è di almeno 3 unità. Due sole persone, per quanto brave ed attive, non riescono a mantenere alta (ma anche solo a un buon livello) la qualità del servizio
SLUC	Q6	Assumere anche altro personale. Quello presente è iper-sfruttato

SLUC	Q7	Spesso il personale in servizio è insufficiente e non riesce a soddisfare le esigenze degli ospiti
SLUC	Q9	Gli operatori fanno il loro lavoro con professionalità e umanità ma dovrebbero essere in numero maggiore
MTER	Q6	Personale sempre gentile, sorridente e disponibile, empatia con l'ospite
MTER	Q8	Molti operatori sono attenti alle esigenze dei pz, alcuni dovrebbero usare approcci più rispettosi delle persone
MTER	Q9	Scaglionare le pause!
MTER	Q14	Vanno migliorati alcuni aspetti assistenziali nel momento in cui il pz è allettato per servizio infermieristico, ausiliario, ristorazione, igiene
MTER	Q17	Dipende dalle persone, non tutte hanno la stessa sensibilità
BVAN	Q1	Gli operatori sono attenti a trovare il canale comunicativo giusto/appropriato
SPAO	Q9	Alcune persone sono gentili e empatiche, altre no!
SPAO	Q14	Parlare e non urlare
SRIT	Q1	Ho dato 4 alle domande, tranne alcuni OSS
SRIT	Q3	Professionalità in Giorgia. Più ascolto, più tempo.
SRIT	Q10	Forse gli operatori hanno un carico di lavoro troppo alto.
SRIT	Q11	Riferito alla biancheria personale: più attenzione a non perdere e rovinare gli indumenti calcolando che i più delicati li porto a casa io a lavare. Verso noi familiari gli operatori sono gentili, anche se alcuni è meglio che facciano un altro lavoro, con gli anziani ci vuole tanta umanità e pazienza e soprattutto passione per questo lavoro. Una cosa che mi infastidisce molto è quando mia mamma mi racconta qualcosa e io chiedo conferma ma viene sempre detto che mia mamma dice l'opposto, mai una volta che mi senta dire che: è vero, ha ragione. Premetto che la memoria è quello che è, ma non può avere sempre torto! Noi familiari saremmo disponibili ad aiutare basta chiedere.
SGIU	Q16	Ritengo che gli operatori siano adeguati nella relazione con i residenti
SGIU	Q18	Maurizio, Annalisa molto bravi
SGIU	Q25	ASA Maurizio bravissimo (uno dei pochi)
SLOR	Q26	La mamma qui è rinata, non finirò mai di ringraziarvi
SLOR	Q27	Alcuni operatori dovrebbero essere più empatici e compassionevoli
SLOR	Q28	Aumentare il numero di personale

REPARTO	NR.Q	FISIOTERAPIA E ANIMATORI IN REPARTO
DEP	Q5	Nessuno. Posso dire le stesse cose dette per la fisioterapia
SMAR	Q2	Le notizie sulle attività sono discontinue, sporadiche e casuali. Non è chiaro quale canale di comunicazione utilizzare
SMAR	Q3	Personale disponibile ma spesso carente in numero. Al pomeriggio è necessaria la presenza <u>minima di tre operatori</u>
SMAR	Q9	Forse bisognerebbe aumentare le ore di animazione. Rispetto alla fisioterapista non posso dare un giudizio in quanto mia mamma non credo sia seguita perché non deambula
SMAR	Q13	Animazione da qualche mese inesistente. Necessario riprendere per favorire inclusione e relazioni interpersonali per contrastare ulteriore apatia e mancanza di stimoli.
SMAR	Q16	Decisamente troppo poche le ore in cui l'animazione è presente in reparto, mi aspetto più ore di presenza durante il giorno. Maggior fruizione dei locali (zone comuni) nel pomeriggio
SMAR	Q18	Purtroppo la mancanza dell'animazione si ripercuote sugli ospiti. Spesso sono soli.
SMAR	Q20	Pomeriggio sempre da soli, senza animazione e spesso tv spenta. Lo scorso anno era decisamente migliore. Nell'arco di quest'anno è peggiorato su tutti gli aspetti, una delusione.
SMAR	Q23	Valutazione bassa a seguito della mancanza di Cristina, in attesa della sostituta, altrimenti il servizio è eccellente
SCAM	Q1	Completamente insoddisfacenti
SCAM	Q2	Dopo alcune settimane di assenza trovo la mia mamma a suo agio e sorridente e contente. Grazie.
SCAM	Q5	Manca ormai da mesi l'animatrice dedicata al reparto
SCAM	Q6	Ritengo la figura dell'animatore fondamentale per la quotidianità. Utile potenziare la presenza
SCAM	Q13	Troppo poche le ore a disposizione per l'animazione. Mancanza al momento di aggregazione durante il pomeriggio
SLUC	Q2	A mio parere andrebbe potenziato il servizio (animazione) aumentando le ore a disposizione del reparto
SLUC	Q6	Assumere più personale per garantire a tutti un servizio ancora più accurato
SLUC	Q7	Anche per l'animazione spesso i pz sono soli, le ore dedicate all'animazione sono poche
MTER	Q5	Un elogio ad entrambi i servizi: svolgono un lavoro fantastico
MTER	Q6	Molto positiva la solerzia nell'informare i familiari sulle varie attività

MTER	Q8	I Pz allettati dovrebbero a mio parere poter usufruire di un programma di fisioterapia; questa carenza incide molto sulla loro qualità di vita
MTER	Q9	Gli animatori sono molto bravi
MTER	Q17	Lasciare più tempo per gli animatori nel reparto per poter effettuare degli interventi diversi a seconda delle varie necessità degli ospiti
BVAN	Q4	Fisioterapia prima frequente. Ora NO
SCAM	Q17	Se c'è il fisioterapista, gradirei ci fosse un programma di azione sulla pz e che la famiglia ne fosse informata
SPAO	Q8	Più presenza della fisioterapista a livello personale
SPAO	Q14	Il pomeriggio c'è l'animatrice?
SRIT	Q3	(riferito agli FKT) Per me è come se non esistessero. (Riferito agli Edu) Dovrebbero fare più attività anche per i più deboli. Dovrebbero fare gruppo.
SRIT	05	Gli FKT forse hanno un carico di lavoro troppo alto. Non sempre sono adatti alle problematiche del pz (riferito agli educatori)
SRIT	Q11	1 fisioterapista che segue più reparti è assurdo, on riesce a seguir tutti nel modo corretto. Animazione si può fare di più soprattutto confrontandola con gli altri reparti che organizzano più cose, vedendo anche quello che pubblicano sui social.
SGIU	Q10	Alice è speciale!!!
SLOR	Q1	Aumentare l'animazione in reparto soprattutto nei fine settimana (anche se so che è difficile reperire persone disponibili)
SLOR	Q2	L'animazione è eccellente
SLOR	Q26	Nessuna, siete un'eccellenza
SLOR	Q28	Potenziare il nr del personale

REPAR TO	NR.Q	QUALITA' DEL SERVIZIO ALBERGHIERO
DEP	Q22	Se possibile pasti più caldi
SMAR	Q3	Il pasto serale è ripetitivo e spesso non adeguato alle esigenze dei degenti (meglio optare per passati/creme di verdure e contorni morbidi)
SMAR	Q12	Cibo più adatto per chi non mastica. Aumentare i passati
SMAR	Q13	Maggior attenzione al cibo per ospiti con difficoltà di masticazione. Aumento passati/frullati
SMAR	Q20	Ultimamente forte odore di urina (negli ultimi 3 mesi)
SLUC	Q2	Il reparto è accogliente e pulito. Però alcune suppellettili (secondo me) non sono più in buono stato di conservazione e pertanto necessitano di essere sostituite. Così come parte della biancheria da bagno
SLUC	Q7	Avere più personale per garantire che tutte le richieste dei pz siano soddisfatte
SLUC	Q9	Capita a volte soprattutto a cena che il cibo scarseggia
SLUC	Q13	Ogni tanto un "colpetto" d'aria dai vasistas sarebbe gradita
MTER	Q8	Il menù della cena è molto ripetitivo; una maggiore varietà sarebbe auspicabile
MTER	Q14	Il problema nasce quando l'ospite è a letto. Viene servito molto spesso freddo
SPAO	Q11	Maggiore cura nel proporre cibi morbidi (cottura dei cibi). Maggiore varietà nella scelta della colazione (cambiare varietà di biscotti e proporre qualche diversivo, marmellata o brioches)
SPAO	Q14	Orario pasto serale. N.B. La sera a letto troppo presto
SRIT	Q8	La qualità del cibo andrebbe migliorata viste le molte lamentele che ci sono da parte degli ospiti
SRIT	Q11	Alla sera dò voto 2: troppo presto; a pranzo tanti operatori, alla sera 2. Cibo spesso insipido, non condito, a volte freddo, carne dura, riso in bianco non commento, non pretendiamo un menù da ristorante stellato ma almeno le BASI!!! Questo tenendo presente che ad una certa età si diventa più critici. Alcuni ospiti ricoverati da più anni mi hanno detto che 3 anni fa si mangiava meglio e con più varietà!!
S GIU	Q21	Vista la veneranda età e buona salute di alcuni di loro, può essere presa in considerazione l'offerta di un mezzo bicchiere di vino, anche solo di domenica?

REPARTO	NR.Q	HA OSSERVAZIONI O SUGGERIMENTI IN MERITO?
DEP	Q5	Nel complesso la mamma è molto soddisfatta e serena in quella che lei considera casa sua
DEP	Q8	Un po' caro
SMAR	Q9	Penso che nel pomeriggio bisognerebbe mettere una OSS in più in quanto gli ospiti sono tanti e a volte più agitati
SMAR	Q12	Servizi molto peggiorati
SMAR	Q13	L'istituto deve saper ritornare a garantire quei servizi necessari a garantire l'assistenza di qualità, come spesso dichiarate
SMAR	Q16	Troppo scarsa la presenza soprattutto nel pomeriggio di personale di reparto (solo due persone) con conseguente poca sorveglianza delle signore ricoverate abbandonate a loro stesse nelle zone comuni
SMAR	Q18	In questo reparto troppa mancanza di personale. Per altri reparti si, per quanto riguarda questo reparto troppa mancanza di personale e specialmente animazione
SMAR	Q20	Consiglierei ad un amico la struttura ma non in questo reparto
SMAR	Q23	Servizio da implementare OSS o ASA tra le ore 13 e le ore 15. Una sola persona è impossibile su 30 pazienti
SCAM	Q1	Ottimo il rapporto operatori familiari
SCAM	Q2	Semplicemente grazie!
SLUC	Q2	Spero che (nell'ambito della ristrutturazione in corso) la lavanderia venga dotata di moderne apparecchiature che puliscano e sanifichino i capi di abbigliamento senza rovinarli
SLUC	Q6	Garantire più qualità assumendo più personale. Quello attuale, nonostante sia eccellente, non può fare il lavoro di più persone
SLUC	Q9	Più operatori in reparto (a volte sono in pochi veramente). Attenzione alla quantità di cibo (a volte è scarso o manca per qualche ospite)
MTER	Q3	Come in tutte le istituzioni, troppa burocrazia e meno relazionalità
MTER	Q5	Consiglierei assolutamente la struttura ad un amico
MTER	Q8	La qualità del servizio dipende dalla professionalità e sensibilità del personale, occasionalmente deludente in rapporto alla soddisfazione di necessità di base del pz. percezione di personale numericamente sottodimensionato (NdR: la signora ha risposto NO alla domanda "Consiglierebbe la struttura ad un amico")
MTER	Q9	Abbassare la retta!

MTER	Q11	Manca personale, visto gli aumenti, provvedere sarebbe utile a fronte dell'aumento consolidato <i>NdR: il signora alla domanda "Consiglierebbe la struttura ad un amico" ha risposto NI</i>
SCAM	Q18	Alla domanda "Consiglierebbe la struttura ad un amico?" ha risposto NI
SPAO	Q17	Alla domanda "Consiglierebbe la struttura ad un amico?" ha risposto NI
SRIT	Q3	VEDI ALLEGATO (<i>la sig.ra ha indicato NO alla domanda "Consiglierebbe la struttura ad un amico"</i>)
SRIT	05	Il carico di lavoro di ogni servizio è troppo alto rispetto al numero dei pz. In zona è molto conosciuto come il "non plus ultra", ultimamente sta perdendo punti. L'importanza di relazionarsi con persone che conoscono l'italiano
SRIT	Q11	Più empatia verso l'ospite, più aiuto per il personale perché il pomeriggio è sempre troppo poco per me rispetto alle persone ricoverate, visto che molti sono allettati e richiedono più assistenza. Meno ferie alla dottoressa soprattutto nel periodo da Natale al 6 gennaio. Reparto nel caos dove quasi tutti gli ospiti malati e allettati. Personalmente io terrei il medico in reparto in questi casi e non affidarmi al medico di guardia che non è sul posto visto che hanno tutti più di 80 anni e con una salute delicata già in condizioni normali. <i>Alla domanda "Consiglierebbe la struttura ad un amico?" ha risposto NI</i>
SGIU	Q11	Risolvere i problemi di aria condizionata in modo tempestivo!
SGIU	Q15	Servirebbe un luogo <u>più riservato</u> per la visita dei familiari
SGIU	Q16	Si richiede una maggiore attenzione e miglioramento nella qualità organizzativa
SGIU	Q25	Poco personale infermieristico pomeridiano
SGIU	Q26	Ci sarebbe bisogno di più personale per garantire un'assistenza adeguata
SLOR	Q5	Un ambiente più bello e accogliente
SLOR	Q20	Ritengo il San Lorenzo un reparto con operatori sensibili e competenti, valutazione che non condivido con gli altri reparti della medesima struttura
SLOR	Q27	Ripartire e mantenere la struttura ad un livello di eccellenza
SLOR	Q31	Alla domanda "Consiglierebbe la struttura ad un amico?" ha risposto con "?"
SLOR	Q37	A volte il cibo è freddo, suggerisco di prelevarlo al momento della somministrazione e non prima come spesso avviene

RSA Vismara De Petri – San Bassano

Risultati questionari rivolti agli Ospiti

Si espongono di seguito i risultati generali della rilevazione rivolta agli Ospiti della RSA, sia per quanto riguarda il Questionario Standard che quello Facilitato.

In entrambi i casi il Questionario è stato compilato con la supervisione o l'aiuto degli Educatori dei reparti.

I questionari in tutto ricevuti sono stati 161 così suddivisi:

TIPO DI QUESTIONARIO	Nr. Di Questionari ricevuti
Standard	109
Facilitato	52

Ecco i risultati del Questionario Standard:

2024 - Q UTENTI (VERSIONE STANDARD) - RSA SAN BASSANO (109 QUESTIONARI)																									
REPARTO	NR. Q	ASSISTENZA Si sente trattato bene, con rispetto						CUCINA			ANIMAZIONE	AMBIENTI						VITA IN REPARTO	SERVIZIO DI LAVANDERIA		VOTO FINALE				
		Da parte del medico	Da parte dell'infermiera	Da parte del fisioterapista	Da parte degli ausiliari	Da parte dell'animatore	È soddisfatto dell'assistenza religiosa	È soddisfatto di come mangia?	Voto alla varietà	Voto alla qualità	È soddisfatto delle attività proposte dagli animi.?	Come valuta gli ambienti del reparto dove abita?	È soddisfatto degli spazi comuni?	È soddisfatto dei servizi igienici?	Del confort (caldo/freddo ecc.)	È soddisfatto della sua stanza?	Della pulizia	Della sicurezza	Degli arredi	Come si trova con il/i compagno/i a tavola?	Come si trova con il/i compagno/i di stanza?	La pulizia dei suoi indumenti	La cura dei suoi indumenti	La pulizia della biancheria del reparto (lenzuola, asciugamani...)	
RISPOSTE VALIDE		109	109	105	109	109	108	109	109	107	104	106	106	99	104	104	105	104	104	106	104	103	101	102	104
VOTO MEDIO		8,95	8,90	9,01	8,76	9,20	8,96	8,50	8,24	8,34	8,96	8,74	8,70	8,64	8,93	8,84	8,90	9,06	8,77	8,44	8,40	8,86	8,77	9,05	8,88

Come è possibile vedere, la media delle valutazioni è molto elevata e si divide tra voto 8 e voto 9.

Questi i risultati del Questionario Facilitato:

2024 - Q UTENTI (VERSIONE FACILITATA) - RSA SAN BASSANO (52 QUESTIONARI)											
		CURA					CUCINA	ANIMAZIONE	SPAZI	SOCIALITA'	
REPARTO	NR. Q	Sei soddisfatto degli Animatori?	Sei soddisfatto degli Infermieri?	Sei soddisfatto degli Ausiliari?	Sei soddisfatto della Dottoressa/Dottore?	Dell'assistenza religiosa?	Ti piace quello che ti danno da mangiare?	Ti piacciono le attività che fai con gli animatori?	Ti piace la tua stanza?	Ti trovi bene con il/i compagno/i di stanza?	Ti piace vivere qui?
RISPOSTE VALIDE		52	52	51	52	52	49	52	52	52	52
VOTO MEDIO		9,23	8,85	8,67	8,50	8,77	8,45	8,83	8,54	8,12	8,62

Anche nei Questionari facilitati i punteggi sono molto elevati.

Di seguito i commenti aperti e le preferenze degli ospiti che rappresentano la parte più ricca dell'indagine.

QUESTIONARI STANDARD

RSA VISMARA - Q 2024 UTENTI STANDARD - COMMENTI PERSONALI (109 Q)						
REPARTO	NR. Q	ANIMAZIONE		VITA IN REPARTO		COMMENTI
		Mi indichi tre attività che le piacciono	Mi indichi tre attività che non le piacciono	Mi indichi tre cose positive	Mi indichi tre cose critiche	
BVAN	Q1				Disturbo la compagna di stanza la notte	
BVAN	Q2	Coro				
BVAN	Q3	Tombola		Compagnia	Alcuni comportamenti a tavola	
BVAN	Q5	Ginnastica, tombola, attività cognitiva		Trovarsi bene	Disturbo	

SLUC	Q3				Se era donna era meglio	
SLUC	Q7				Incompatibilità di carattere	
SLUC	Q8		Non conosco bene... Sono arrivata da poco			
SLUC	Q9	Attività creative, tombola, lettura giornale, giochi, tablet, ginnastica				
SLUC	Q10	Lavoro con la stoffa				
SLUC	Q11	Lavori con legno, tombola, giochi gruppo, feste			Caratteri diversi	
SLUC	Q14	Molto soddisfatta, bella persona, bellissimi lavori				Verdure verdi (poche). Molto soddisfatta operatori tutti
SLUC	Q15					Cena troppo scarsa
SLUC	Q16	Lavoretti vari, feste, giochi tablet				Cena molto scarsa la quantità
SLUC	Q17		Vorrei più momenti x me con l'educatrice			
SLUC	Q18					Molto soddisfatto
SLUC	Q19	Tutte le attività				Lavori di manutenzione da incentivare (es. luci)
SLUC	Q20	Lavori manuali, attività cognitive, tablet, giochi				
SLUC	Q21					Medico bravo ma dovrebbe essere più presente. Alimenti: poca varietà (frutta e verdura); più igiene: bagno (disinfettare bene) e stanza
SCAM	Q1	Piegare manopole, lavori a maglia, intrattenimento				
SCAM	Q2	Ginnastica				Essere coinvolti nelle decisioni personali (vedi posizione in soggiorno, più cambi pannolone e più assistenza)
SCAM	Q3	Ginnastica				Essere coinvolti nelle decisioni personali

						(vedi posizione in soggiorno)
SCAM	Q4	Ginnastica				Essere coinvolti nelle decisioni personali (vedi posizione in soggiorno)
SCAM	Q5	Uscire per attività	Non fare niente	Letto comodo		
SCAM	Q6	Stare in compagnia	Stare solo	Cibo buono, di notte si dorme		
SCAM	Q7	Cucire, chiacchierare, fare le unghie	Non parlare	Cibo buono	Non dormire di notte	
SCAM	Q8	Cucire, chiacchierare, giocare		Cibo buono, si dorme bene		
SCAM	Q9		Leggere, conoscere nuove persone	Mangiare	A dormire troppo presto senza luce	
SCAM	Q10	Giocare insieme a tombola	Stare da sola			
S GIU	Q1	Tombola, giornale				
S GIU	Q2	Tombola, cucire	Colorare		Troppo curiose	
S GIU	Q3	Musica, tombola			Di notte a volte non mi lasciano dormire. Sono gelosi	Se avessi meno anni starei meglio
S GIU	Q4	Tombola, musica		Mi trovo bene con queste persone		Poco tempo per mangiare
S GIU	Q5	Fare le collane, cantare pregare			A tavola sono con una signora che non parla	
S GIU	Q6	Tombola, colorare, giochi cognitivi		Compagnia bella		
S GIU	Q7	Tombola, ginnastica, giochi cognitivi	Stare seduti sempre	Tranquille		
S GIU	Q8	Tombola, ginnastica	Colorare	Compagne tranquille		
S GIU	Q9	Ginnastica, giochi cognitivi, musica	Tombola	Sono tutti tranquilli		

SGIU	Q10	Tombola, colorare, lettura giornale	Giochi cognitivi, rimanere in salone senza fare niente			
SGIU	Q11	Colorare, ginnastica	Giochi cognitivi	A tavola sono tranquille	Alcune disturbano	
SGIU	Q12	Tombola, addobbi floreali, carte	Colorare		In particolare una persona. Una non parla	Troppa luce in reparto, non fanno le radiografie, tv sempre accesa, parrucchiera non fa la tinta
SGIU	Q13	Tombola, giochi cognitivi		Tranquillità	Una persona è fastidiosa	
SGIU	Q14	Tombola, ginnastica	Stare a letto		Parlano troppo in stanza. A tavola poca compagnia	
SRIT	Q2	Giochi, colorare, feste				
SRIT	Q3	Giochi, colorare, feste			Gli ambienti sono un po' vecchi	
SRIT	Q4	Il test della memoria				
SRIT	Q5	Colorare, giochi				
SRIT	Q6	Uscire				
SRIT	Q7	Niente, sono da vecchi				
SRIT	Q8	Giochi, lavori, cantare				
SRIT	Q9	Stare in compagnia				
SRIT	Q10	Cantare, giochi				
DEPE	Q1	Momento del caffè;	Stimolazione cognitiva			Cibo poco saporito; gli ambienti avrebbero bisogno di un rinnovo; in sala pranzo fa un po' freddo
DEPE	Q2	Mi piacciono tutte			Per la pulizia del reparto dipende dall'operatrice	

DEPE	Q3	Relazione quotidiana	Amo fare le mie attività con tablet o smartphone		Con il compagno di stanza non c'è alcun tipo di rapporto, è scontroso	Fiorella e Sara sono super;
DEPE	Q4	Mi piace molto stare da sola e svolgere le attività in autonomia				
DEPE	Q5		Non mi interessano le attività, partecipo come osservatore		Non c'è dialogo	Gli ambienti sono piccoli, ci vorrebbe un salone più grande; in sala pranzo fa freddo
DEPE	Q6	Uscite, caffè, musica	Esercizi di stimolazione cognitiva			Mi trovo molto bene
DEPE	Q7				la mia compagna di tavolo si tocca spesso i capelli; la mia compagna di stanza è prepotente, molto polemica e pretenziosa. In generale molto critica e impaziente con tutti	In sala da pranzo la temperatura è bassa e durante il pranzo e la cena fa freddo; spariscono spesso gli indumenti; quando ho bisogno le operatrici arrivano ma non subito; Il primo e il secondo sono freddi/tiepidi; cucinano sempre la stessa carne e non la tagliano sottile
DEPE	Q8	Attività di gruppo, musica, momento del caffè				Il salone è troppo piccolo, spesso ci sono discussioni per la poltrona, ci vorrebbero più poltrone; mi piacciono molto don Mario e don Luigi che vengono il mercoledì e ci raccontano del santo del giorno e altre storie interessanti

DEPE	Q9	Musica, attività comuni con altri reparti, momento caffè, beauty-farm		La mia compagna è molto simpatica e accondiscendente, ciò mi fa stare tranquilla		
DEPE	Q10	Uscite momento caffè, musica, ginnastica di gruppo, attività occupazionali, tombola		Mi piace stare in compagnia di ospiti educati	Discutiamo spesso, quando è arrabbiata usa un linguaggio volgare	Nel gruppo ci sono persone più gentili e altre più sgarbate
DEPE	Q11	Giochi cognitivi, att. Occupazionali	Momento caffè		La mia compagna di stanza è molto pesante e la notte disturba	Spesso l'abbigliamento sparisce e non si trova più;
DEPE	Q12	Uscite, momento caffè, attività in altri reparti, att. Musicali	Ginnastica di gruppo		Reparto piccolo; personalismo di alcuni operatori; la stanza è un po' vecchia, andrebbe rinnovata	Nel gruppo degli operatori mi trovo molto bene con Sara, Rossana, Fiorella; Spazi comuni scarsi
DEPE	Q13	Att. Cognitive, musicali, stimolazione con tablet	Feste comuni	Mi trovo molto bene con la compagna di camera, ci aiutiamo e la sera chiacchieriamo un po'		
DEPE	Q14	Ginnastica di gruppo, momento caffè, uscite e attività con altri reparti				
DEPE	Q15	Attività cognitiva, lettura del giornale, le feste			Il mio compagno di stanza è un vero cafone. Non c'è dialogo	

DEPE	Q16	Proposte dove posso stare in compagnia		Per ora non ci siamo ancora incrociati, comunque è rispettoso		
DEPE	Q17	Sono un po' pigra, passerei le giornate in camera ma le animatrici mi invitano sempre				
DEPE	Q18					In sala pranzo fa un po' freddo; ci sono poche poltrone in salone; la carne è di bassa qualità, la asta è dura, la frutta non varia (non ci sono le prugne), la crescenza è sempre scarsa
SPAO	Q1	Ginnastica, comunione, tutte le att. di gruppo	Giochi di gruppo	La compagnia		Complessivamente mi trovo bene con tutto e tutti, pulizia ottima
SPAO	Q2	Lavoro manuale, ginnastica				
SPAO	Q3	Tutto		Affinità con la compagna di stanza		
SPAO	Q4	Cucinare		Affinità con la compagna di stanza		
SPAO	Q5	Cucinare		Affinità con la compagna di stanza		
SPAO	Q6	Cantare	Attività creative (sia perché faccio fatica, sia perché non mi piacciono)	Autonomia in reparto		
MTER	Q1	Giochi				
MTER	Q2	Non le faccio e va bene così, lo preferisco				
MTER	Q3	Cantare, lavorare				
MTER	Q4	Giochi	Fare il test della memoria			
MTER	Q9	Mi piace fare				
MTER	Q14	Mi piace vedere gli altri farle				

QUESTIONARI FACILITATI

Questi i commenti e le Osservazioni contenute nei Questionari Facilitati:

RSA VISMARA - Q UTENTI FACILITATO - COMMENTI PERSONALI								
REPARTO	NR.Q	CUCINA		ANIMAZIONE		VITA IN RSA		OSSERVAZIONI
		Cosa ti piace di più?	Cosa non ti piace?	Cosa ti piace di più?	Cosa non ti piace?	Cosa ti piace di più?	Cosa non ti piace?	
BVAN	Q2F	Minestra		Tombola, giocare a carte		La compagnia		
BVAN	Q3F	Pastasciutta		Creativo		Non mi manca niente		
BVAN	Q4F	Risotto		Tombola		La ginnastica		
BVAN	Q5F	Minestra	Tombola			Il sistema	Le differenze	
BVAN	Q6F	Risotto	Cavolfiori	Tombola		Compagnia	Alcuni comportamenti dei compagni di reparto	
BVAN	Q7F			Cosmesi				
SLUC	Q1F	Tutto buono, mi piace tutto						
SLUC	Q2F	Tutto buono						
SLUC	Q3F	Tutto		Giochi, tombola				
SCAM	Q1F	Pasta		Cucire				
SCAM	Q2F	Riso		Chiacchierare		La luce		
SCAM	Q3F	Tutto		Ritagliare				
SCAM	Q4F	Carne		Parlare				
SCAM	Q5F	Pizza		Giocare				
SCAM	Q6F	Pizza	Minestra	Cucire				
SCAM	Q7F	Tutto						
SCAM	Q9F	Carne, pasta				Stare in compagnia	Stare sola	
SCAM	Q10F	Pasta					Il tempo scorre lento	
SCAM	Q11F	Pasta	Pesce	Chiacchierare in allegria				
SGIU	Q1			Giochi cognitivi		Sono insieme a mia moglie	A volte vorrei tornare a casa con lei, anche se qui sto bene	
SGIU	Q2	Tutto	Poco	Tombola, colorare		Compagnia, fare le attività con l'educatrice	Quando litigano	
SGIU	Q3	Pasta		Tombola		E' tranquillo		

SLOR	Q1	Carne, pastasciutta, verdura, frutta	Risotto, pesce	Tenere pulito come dico io!		E' una casa grande		L'educatrice mi è simpatica, sempre sorridente. Non mi piace tanto quando mi dice cosa devo fare o mi rimprovera. Non conosco la mia compagna di stanza
SLOR	Q2	Mi piace tutto	Il pesce mi piace poco	Mi piace fare tutto, lavoro tanto		La mia compagna di stanza	Ci sono tante persone	Non conosco il dottore
SLOR	Q3	Arrosto, dolci	Pesce è un po' duro	Mi piace molto ascoltare la musica	Mi piace tutto	Mi piace come è arredata	Non mi piacciono alcune persone	
SLOR	Q4	Primi piatti	Verdure	Tutte le attività. Giocare a carte	Asciugare, pregare	Mi sono adattata	Mi piace di più a casa mia	
SLOR	Q5	Mi piace tutto		Giocare a carte, attività domestiche		Mi piacciono le persone che vivono qui	Quando sto male	E' meglio stare a casa
SLOR	Q6	Carne, sinceramente tutto		Tenere pulita la sala, giocare a carte		Mi piace tutto, le brave persone		Dottore non lo conosco, la mia compagna di stanza sembra una brava persona
SLOR	Q7	Carne, verdura, frutta, minestre	Risotto	Cantare, ballare, stare con l'educatrice		A volte incontro persone piacevoli	Altre volte incontro persone che non mi piacciono	Dottore non lo conosco
SLOR	Q8	Mangio solo pure, formaggino, risotto	Pastasciutta pesce, carne	Cantare, attività domestica, gli animali		Che c'è la musica	Le persone che urlano	
SLOR	Q9	Mangio di tutto		Ginnastica, cantare, lavori domestici		L'ambiente che è grande		
SLOR	Q10	Mangio poco		Mi piace l'educatrice!		Quando vado a casa		
DEPE	Q3			Musica				
DEPE	Q5	Lasagne e dolci		Mi piace la compagnia, soffro quando devo stare a letto			La compagna di stanza è maleducata	
SPAO	Q1	Lasagne		Andare a messa	Ginnastica	Stare in compagnia		Mi piacerebbe se mettesse più

								umanità in alcune cose
SPAO	Q2	Pasta		Momenti religiosi	Ginnastica	Stare in compagnia		
SPAO	Q3	Riso in bianco	Pasta	Ginnastica	I momenti religiosi	Sono sempre in compagnia	Non avere più il mio cane	
SPAO	Q4	Cotoletta alla milanese	Torta salata	Ginnastica; mi piacciono tutte le attività		L'ambiente, essere sempre in compagnia	Non avere più per me i miei spazi, le mie cose	Mi piacerebbe avere con me in stanza una persona più socievole
SPAO	Q5	Pasta. Mi piace tutto		Fare le unghie	Ginnastica quando ho tanti dolori	Quando si fanno le attività in compagnia	Ormai mi sono abituata. Per ora mi piace tutto	Mi piacerebbe avere una stanza per me perché spesso la mia compagna va a letto presto e per questo spesso discutiamo
SPAO	Q6	Piatti asciutti	Carne	Piegare i tovaglioli			Il comportamento della compagna di stanza	Non mi trovo bene, non sento un ambiente che fa per me
SPAO	Q7	Mangio tutto		Ginnastica			la compagna di stanza la notte parla	Mi trovo bene in generale come ambiente
SPAO	Q8	Risotto alla milanese, caffelatte	Frittata	Camminare				
SPAO	Q9	Minestra di pasta	Pasta	farmi le unghie	Ginnastica	Stare in compagnia	Non sempre vado d'accordo con li altri	Vorrei fosse più socievole la mia compagna di stanza
SPAO	Q10	Cotoletta alla milanese	Ci sono sempre gli stessi piatti	Cantare	Ginnastica	Stare in compagnia		
MTER	Q1					Gli altri		

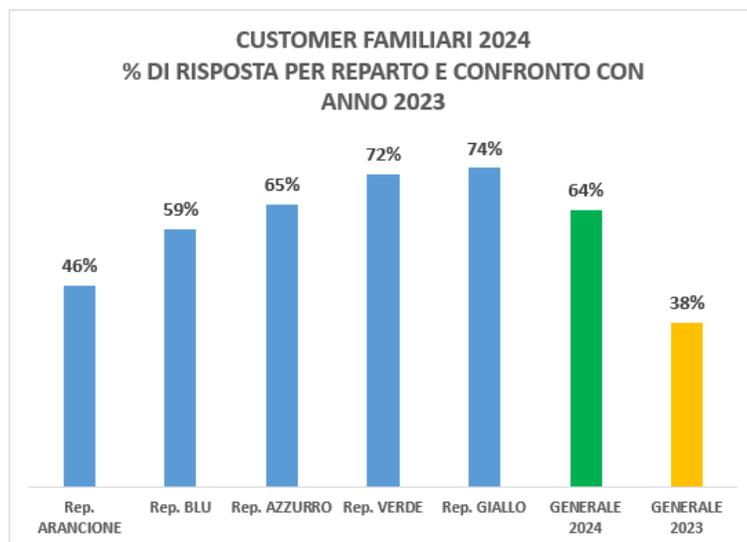
RSA "Mazza" - Pizzighettone

Risultati questionari rivolti ai familiari/caregivers

Tassi di partecipazione

Sono stati distribuiti/spediti nr. 158 Questionari.

I questionari ritornati sono stati nr. 101, con un tasso di risposta assestato al 64%, un dato quasi raddoppiato rispetto al 2023 (33%).



Profilo socio-anagrafico dei rispondenti

Lo schema di fianco riporta le caratteristiche socio-anagrafiche dei Familiari/caregiver che hanno restituito il Questionario.

L'analisi dei dati socio-anagrafici non presenta sorprese dal punto di vista delle caratteristiche "tipiche" del familiare di RSA.

Rispetto al Genere, com'è noto, la popolazione femminile si conferma nettamente preponderante. In aumento la percentuale di caregiver di sesso maschile (46%) segno forse di un lieve cambiamento della cultura della cura nel nostro Paese.

La quasi totalità dei caregiver che hanno risposto sono i figli degli Ospiti ricoverati in struttura (66%), gran parte di essi sono ancora in fascia di età lavorativa (73%) e vengono a trovare il proprio caro "più di una volta la settimana" (58%).

La maggior parte di coloro che hanno risposto hanno il proprio caro ricoverato da meno di 3 anni (70% se sommiamo le due percentuali di "meno di 1 anno" e "da 1 a tre anni").

Si conferma che il bacino di utenza privilegiato è la provincia di Cremona (59%). In aumento la percentuale proveniente da fuori provincia (30%).

RSA MAZZA - CUSTOMER 2024 - DATI SOCIO ANAGRAFICI FAMILIARI		
GENERE	VA	%
Donna	55	54%
Uomo	46	46%
NR	0	0%
TOTALE	101	100%
PARENTELA	VA	%
Coniuge/convivente	2	2%
Figlio/Figlia	67	66%
Genero/nuora	25	25%
Fratello/Sorella	2	2%
Nipote	4	4%
Amico/conoscente	0	0%
Altro	1	1%
NR	0	0%
TOTALE	101	100%
ETA'	VA	%
Fino a 30 anni	2	2%
Da 31 a 65 anni	74	73%
Oltre 65 anni	21	21%
NR	4	4%
TOTALE	101	100%
RESIDENZA	VA	%
Pizzighettone	20	20%
Provincia CR	39	39%
Altra provincia	30	30%
NR	12	12%
TOTALE	101	100%
RICOVERO DA	VA	%
Meno di 1 anno	15	15%
Da 1 a 3 anni	16	16%
Da 3 a 5 anni	35	35%
Più di 5 anni	31	31%
NR	4	4%
TOTALE	101	100%
FREQUENZA VISITA	VA	%
Più volte la settimana	59	58%
Sab/Dom/ Festivi	38	38%
Alcune volte al mese	3	3%
Alcune volte all'anno	0	0%
NR	1	1%
TOTALE	101	100%
Altra provincia	VA	%
Lodi	2	
Milano	1	
Piacenza	1	

Una delle domande (la nr. 38) era mirata a sapere come i familiari sono venuti a conoscenza dell'esistenza dell'Istituto.

A fianco è illustrato come si sono distribuite le risposte.

Si conferma il "passaparola" come strumento più efficace di conoscenza della Fondazione.

Anche qui è in notevole aumento rispetto al 2023 la percentuale di persone che sono venute a conoscenza della Fondazione attraverso attori del sistema socio-sanitario.

38			38
Come è venuto a conoscenza dell'Istituto			2023
RISPOSTA	VA	%	%
MdF	11	11%	4%
Ospedale	24	24%	6%
Case di cura/cliniche	12	12%	1%
Servizi Sociali	17	17%	0%
Amici/conoscenti	13	13%	33%
/conoscenti che hanno avuto...	12	12%	33%
Internet/TV/Giornali	3	3%	3%
Altro	4	4%	9%
Non so/Non risponde	5	5%	11%
TOTALE	101	46%	100%

Risultati generali

Passiamo ora all'analisi dei risultati generali, ovvero dati dalla somma di tutte le risposte date dai familiari alla stessa domanda.

Come risultato complessivo, in un range da 1 a 5 la media ponderata delle risposte di tutta la struttura si assesta ad un punteggio di **4.07**, in notevole aumento rispetto al valore del 2024 che era del 3,86.

Con le considerazioni già esposte in precedenza, andiamo ad illustrare i risultati della RSA "Mazza" nelle singole aree tematiche.
consultazione dei dati.

ANALISI DEI RISULTATI GENERALI

Come detto, il valore di riferimento per valutare la maggiore/minore positività degli stessi è la **Media Ponderata di struttura, collocata a 4.07.**

Sono state calcolate anche le Medie Ponderate per ciascuna singola Area Tematica che vengono espone in una Tabella riassuntiva, per essere poi riprese nell'analisi delle singole Aree, con il confronto 2023. In rosso i punteggi al di sotto della Media Ponderata Generale.

RSA MAZZA 2024	QUALITA' DELLE INFO	INGRESSO NEL 2024	QUALITA' DELLE CURE, DELL'ASSISTENZA, DELLE RELAZIONI, DELLA VITA IN RSA	QUALITA' DEL SERVIZIO ALBERGHIERO	SERVIZI DI FRONT OFFICE	IN SINTESI...
ME DI AREA TOTALE	4,08	4,32	4,12	4,04	3,81	4,18
ME POND DI RSA	4,07					

RSA MAZZA 2023	QUALITA' DELLE INFO	INGRESSO NEL 2024	QUALITA' DELLE CURE, DELL'ASSISTENZA, DELLE RELAZIONI, DELLA VITA IN RSA	QUALITA' DEL SERVIZIO ALBERGHIERO	SERVIZI DI FRONT OFFICE	IN SINTESI...
ME DI AREA TOTALE	3,74	3,95	3,86	3,83	3,97	3,73
ME POND DI RSA	3,86					

Come è possibile vedere dal confronto, a parte per il Servizio di Front Office che ha subito un leggero calo, nel 2024 tutte le aree hanno mostrato un aumento del voto medio, superando la valutazione 4=buono.

Segue la valutazione delle singole aree.

Area: QUALITA' DELLE INFORMAZIONI
Domande da 1 a 3 - Me.Pond. di Area: 4.08

L'area si trova leggermente al di sopra della media generale di struttura, senza grandi differenze tra i singoli item.

	QUALITA' DELLE INFO		
	1	2	3
MAZZA	La possibilità di avere informazioni chiare e complete nel momento in cui le servono?	La qualità delle informazioni ricevute sullo stato di salute del suo congiunto?	Il grado di coinvolgimento nella vita del suo congiunto?
NR RISPOSTE VALIDE	100	99	96
VOTO MEDIO	4,04	4,10	4,09
ME POND AREA DI UDO	4,08		

Area: INGRESSO NEL 2024
Domande da 4 a 6 – Med.Pond. di Area: 4.32

	INGRESSO NEL 2024		
	4	5	6
MAZZA	La qualità delle informazioni contenute nella Carta dei Servizi e nella Carta di Accoglienza del Reparto? Come valuta la qualità delle informazioni ricevute dalla Sua famiglia e dal Suo congiunto all'ingresso in RSA nei giorni congiunti dell'accoglienza e l'accompagnamento del Suo congiunto all'ambientamento in struttura?		
NR RISPOSTE VALIDE	25	24	25
VOTO MEDIO	4,20	4,38	4,40
ME POND AREA DI UDO	4,32		

Queste domande erano specificatamente rivolte a coloro che erano entrati in RSA durante l'anno 2024.

Come è possibile vedere, si ritengono molto soddisfatti delle informazioni contenute nei documenti ufficiali della Fondazione, nei giorni imminenti l'ingresso in Reparto e appena successivi, con una media ponderata di area superiore a quella di struttura.

Particolarmente apprezzato il percorso di accoglienza in reparto, con un punteggio di 4.40.

Area: QUALITA' DELLE CURE, DELL'ASSISTENZA, DELLE RELAZIONI, DELLA VITA IN RSA
Domande dalla 7 alla 24 – Me.Pond. di Area: 4.12

Questa parte del questionario rappresenta senza dubbio il cuore della rilevazione.
 Vediamo i risultati complessivi:

MAZZA	QUALITA' DELLE CURE, DELL'ASSISTENZA, DELLE RELAZIONI, DELLA VITA IN RSA															
	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	19	20	22	23	24
Assistenza medica																
Assistenza infermieristica																
Cure igieniche																
Cura dell'aspetto (abbigliamento, capigliatura..)																
La pulizia e cura della biancheria personale del suo familiare																
Pudore e dell'intimità del suo familiare																
Ritmi di vita e delle abitudini personali																
Gli oggetti personali																
La possibilità di soddisfare le proprie esigenze religiose e/o spirituali in struttura																
La gentilezza e la disponibilità nei confronti della Sua famiglia?																
La relazione con il suo congiunto (gentilezza, capacità d'ascolto, supporto emotivo...)																
Il tempo dedicato agli utenti da parte del/della Fisioterapista in reparto																
La qualità degli interventi messi in atto dal/dalla Fisioterapista in reparto																
Il tempo dedicato agli utenti da parte dell'Animazione in reparto?																
La qualità degli interventi messi in atto dall'Animazione in reparto?																
La capacità di favorire il mantenimento delle relazioni con i familiari?																
NR RISPOSTE VALIDE	99	101	100	101	100	99	100	100	94	99	101	91	92	94	94	96
VOTO MEDIO	3,65	4,50	4,42	4,36	4,28	4,35	4,34	4,28	3,90	4,43	4,42	3,56	3,62	3,82	3,97	3,96
ME POND AREA DI UDO	4,12															

Tutto il comparto ha visto un aumento del voto medio. La Media Ponderata dell'Area è passata da un 3.86 del 2023 ad un 4.12 del 2024.

All'interno alcuni item potrebbero essere migliorati: in particolare l'assistenza medica e tutto il comparto che riguarda l'animazione e la fisioterapia. Questo dato è da ricordare con i dati socio-anagrafici descrittivi delle caratteristiche dei familiari: in particolare molti sono in età lavorativa e un 38% viene a far visita al proprio congiunto durante il we, quando le attività di animazione e fisioterapia non sono presenti.

Un piccolo margine di miglioramento alla cura dell'assistenza spirituale, anch'essa sotto la media generale.

Area: QUALITA' DEL SERVIZIO ALBERGHIERO
Domande da 25 a 33 – Me.Pond. di Area: 4.04

La media ponderata di area è complessivamente più bassa, anche se di poco, della Media Ponderata di struttura.

In notevole aumento rispetto al 2023 (4.04 del 2024 contro un 3.83 del 2023)

Grande apprezzamento per la qualità del cibo mentre gli ambienti potrebbero essere migliorati.

L'assistenza durante i pasti lo scorso anno era l'item con il punteggio più basso (3.39), notevolmente migliorato (4.31)

	QUALITA' DEL SERVIZIO ALBERGHIERO								
	25	26	27	28	29	30	31	32	33
MAZZA	La gradevolezza degli ambienti comuni (colori, arredi, quadri, oggetti...)	L'adeguatezza della temperatura e ventilazione degli ambienti nelle diverse stagioni	La pulizia degli ambienti comuni del reparto?	La pulizia delle camere da letto e relativi servizi igienici?	La pulizia della biancheria del reparto (lenzuola, tovaglie etc.)	La possibilità di scelta da parte del suo familiare tra quanto offerto dal menù?	L'adeguatezza del cibo alle esigenze del suo familiare (cibo tritato, morbido...)	Gli orari dei pasti?	L'assistenza fornita durante i pasti?
NR RISPOSTE VALIDE	101	101	101	101	101	99	100	99	96
VOTO MEDIO	3,70	3,65	3,89	4,08	3,96	4,20	4,27	4,31	4,31
ME POND AREA DI UDO	4,04								

Area: SERVIZI DI FRONT OFFICE
Domande da 34 a 37 – Me.Pond. di Area: 3,81

	SERVIZI DI FRONT OFFICE			
	34	35	36	37
MAZZA	La Portineria/Centralino	L'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP – domanda di ingresso ed ingresso)	La Segreteria (pagamenti)	Gli Uffici in generale
NR RISPOSTE VALIDE	92	97	96	96
VOTO MEDIO	3,77	3,82	3,82	3,82
ME POND AREA DI UDO	3,81			

Il comparto osserva un leggero calo rispetto al 2023.

Il Responsabile dell'URP attribuisce questo calo in parte alla collocazione poco centrale degli Uffici, in parte alle difficoltà che i Familiari riscontrano nel mettersi in contatto con la struttura.

DOMANDE DI SINTESI

Come anticipato, a fine questionario sono state presentate alcune domande di sintesi:

- **Domanda nr.39:** Come valuta nel complesso la qualità del servizio fornita dall'Istituto?
- **Domanda nr. 40:** Consiglierebbe la struttura ad un amico?

Vediamo le risposte.

Domanda nr. 39:

COME VALUTA NEL COMPLESSO LA QUALITA' DEL SERVIZIO FORNITO DALLA STRUTTURA?

Il valore medio delle risposte dei 35 Questionari ricevuti si colloca a 4.18 (nel 2023 era 3,73). Possiamo quindi dire che è coerente con i risultati prima analizzati, posizionandosi addirittura sopra la Media di struttura (4.07).

Domanda nr. 40:

CONSIGLIEREBBE LA STRUTTURA AD UN AMICO?

Dai valori espressi in percentuale, la quasi totalità dei rispondenti dichiara che consiglierebbe la struttura ad un amico.

40			40
Consiglierebbe la struttura ad un			2023
RISPOSTA	VA	%	%
SI	99	98%	85%
NO	2	2%	2%
NR	0	0%	13%
TOTALE	101	100%	100%

ANALISI DEI RISULTATI PER SINGOLO REPARTO

Premessa

Si presentano ora i risultati per singolo reparto, analizzati con le stesse dinamiche espresse in precedenza (Media, Media ponderata di area, Media ponderata di struttura).

L'analisi per singolo reparto dà modo di evidenziare come si sono distribuiti nei Nuclei i valori delle domande afferenti alle singole Aree tematiche. Questa analisi dà modo di mettere in evidenza come si sono distribuite le valutazioni dei familiari Nucleo per Nucleo.

Fatta questa premessa, passiamo all'analisi delle risposte dei questionari divisi per Reparto.

Area: QUALITA' DELLE INFORMAZIONI RICEVUTE Domande da 1 a 3 – Media Ponderata di Area: 4.08

Con carattere **ROSSO** i punteggi al di sotto della Media Ponderata di Area di RSA.

Tutti i punteggi, ancorchè sotto la media ponderata di Area di RSA sono comunque elevati.

REPARTO	QUALITA' DELLE INFORMAZIONI				MEDIA POND. DI AREA	MEDIA POND. DI RSA
	La possibilità di avere informazioni chiare e complete nel momento in cui le	La qualità delle informazioni ricevute sullo stato di salute del suo congiunto?	Il grado di coinvolgimento nella vita del suo congiunto?			
REPARTO BLU	4,05	4,05	4,05	4,05	4,08	
REPARTO AZZURRO	3,93	3,93	3,93	3,93		
REPARTO VERDE	4,08	4,04	4,00	4,04		
REPARTO GIALLO	3,92	4,04	4,00	3,99		
REPARTO ARANCIONE	4,31	4,62	4,69	4,54		

Area: INGRESSO NEL 2023

Domande dalla 4 alla 6 – Media Ponderata di Area: 4.32

Con carattere **ROSSO** i punteggi al di sotto della Media Ponderata di Area di RSA.

I Reparti che hanno avuto ingressi presentano punteggi molto elevati.

	INGRESSO NEL 2024			
	La qualità delle informazioni contenute nella Carta dei Servizi e nella Carta di Accoglienza del Reparto?	Come valuta la qualità delle informazioni ricevute dalla Sua famiglia e dal Suo congiunto all'ingresso in RSA nei giorni precedenti e appena successivi al ricovero?	Il momento dell'accoglienza e l'accompagnamento del Suo congiunto all'ambientamento in struttura?	
REPARTO BLU	4,00	4,33	4,33	4,2
REPARTO AZZURRO	4,33	5,00	4,67	4,63
REPARTO VERDE	4,38	4,38	4,38	4,38
REPARTO GIALLO	4,10	4,27	4,36	4,25
REPARTO ARANCIONE	0,00	0,00	0,00	0
			MEDIA POND. DI AREA	
				MEDIA POND. DI RSA
				4,32

Area: QUALITA' DELLE CURE, DELL'ASSISTENZA, DELLE RELAZIONI, DELLA VITA IN RSA

Domande dalla 7 alla 24 – Media Ponderata di Area: 4.12

Con carattere **ROSSO** i punteggi al di sotto della Media Ponderata di Area di RSA.

QUALITA' DELLE CURE, DELL'ASSISTENZA, DELLE RELAZIONI, DELLA VITA IN RSA																			
REPARTO	Assistenza medica	Assistenza infermieristica	Cure igieniche	Cura dell'aspetto (abbigliamento, capigliatura..)	La pulizia e cura della biancheria personale del suo familiare	Pudore e dell'intimità del suo familiare	Ritmi di vita e delle abitudini personali	Gli oggetti personali	La possibilità di soddisfare le proprie esigenze religiose e/o spirituali in struttura	La gentilezza e la disponibilità nei confronti della Sua famiglia?	La relazione con il suo congiunto (gentilezza, capacità d'ascolto, supporto)	Il tempo dedicato agli utenti da parte del/della Fisioterapista in reparto	La qualità degli interventi messi in atto dal/dalla Fisioterapista in reparto	Il tempo dedicato agli utenti da parte dell'Animazione in reparto?	La qualità degli interventi messi in atto dall'Animazione in reparto?	La capacità di favorire il mantenimento delle relazioni con i familiari?	MEDIA POND. DI AREA	MEDIA POND. DI RSA	
REPARTO BLU	3,73	4,55	4,59	4,18	4,32	4,14	4,14	4,19	3,75	4,14	4,14	3,76	3,76	3,81	4,05	3,95	4,08		
REPARTO AZZURRO	3,71	4,33	4,27	4,13	3,87	4,14	4,20	4,00	3,67	4,27	4,27	3,54	3,54	3,86	3,93	3,93	3,99		
REPARTO VERDE	3,64	4,54	4,27	4,46	4,32	4,42	4,35	4,35	3,72	4,48	4,50	3,48	3,57	3,80	4,08	4,04	4,14		
REPARTO GIALLO	3,52	4,36	4,38	4,36	4,24	4,36	4,36	4,32	4,25	4,46	4,36	3,43	3,59	3,81	3,86	3,86	4,11		
REPARTO ARANCIONE	3,69	4,77	4,69	4,69	4,69	4,77	4,77	4,54	4,08	5,00	5,00	3,62	3,62	3,85	3,85	4,00	4,35		
																		MEDIA POND. DI AREA	
																		MEDIA POND. DI RSA	4,12

Emergono le criticità già sottolineate in relazione al servizio di Fisioterapia e Animazione. Per il resto, come già sottolineato, tutti gli item aumentano il punteggio rispetto al 2023.

Area: QUALITA' DEL SERVIZIO ALBERGHIERO

Domande dalla 25 alla 33 – Media Ponderata di Area: 4.04

Con carattere **ROSSO** i punteggi al di sotto della Media Ponderata di Area di RSA.

La media dell'Area nel suo complesso si è decisamente elevata rispetto al 2023 (3.83).

Alcuni Reparti possono sicuramente migliorare nei singoli item.

Come abbiamo già notato nei risultati generali, l'item riguardante molto migliorata l'assistenza ricevuta durante i pasti che è sopra la media in tutti i reparti.

QUALITA' DEL SERVIZIO ALBERGHIERO											
REPARTO	La gradevolezza degli ambienti comuni (colori, arredi, quadri, oggetti...)	L'adeguatezza della temperatura e ventilazione degli ambienti nelle diverse stazioni	La pulizia degli ambienti comuni del reparto?	La pulizia delle camere da letto e relativi servizi igienici?	La pulizia della biancheria del reparto (lenzuola, tovaglie etc.)	La possibilità di scelta da parte del suo familiare tra quanto offerto dal menù?	L'adeguatezza del cibo alle esigenze del suo familiare (cibo tritato, morbido...)	Gli orari dei pasti?	L'assistenza fornita durante i pasti?	MEDIA POND. DI AREA	MEDIA POND. DI RSA
REPARTO BLU	3,86	3,86	3,77	4,05	3,95	4,14	4,24	4,19	4,18	4,03	4,04
REPARTO AZZURRO	3,87	3,87	3,73	3,87	3,73	4,00	4,00	4,07	4,14	3,92	
REPARTO VERDE	3,62	3,50	4,04	4,19	4,00	4,12	4,19	4,28	4,42	4,03	
REPARTO GIALLO	3,56	3,56	3,96	4,12	4,12	4,12	4,24	4,32	4,26	4,03	
REPARTO ARANCIONE	3,69	3,54	3,85	4,08	3,85	4,85	4,85	4,85	4,62	4,24	

Area: SERVIZI DI FRONT OFFICE

Domande dalla 34 alla 37 – Media Ponderata di Area: 3.81

Con carattere **ROSSO** i punteggi al di sotto della Media Ponderata di Area di RSA

SERVIZI DI FRONT OFFICE						
REPARTO	La Portineria/Centralino	L'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP – domanda di ingresso ed ingresso)	La Segreteria (pagamenti)	Gli Uffici in generale	MEDIA POND. DI AREA	MEDIA POND. DI RSA
REPARTO BLU	3,76	3,86	3,95	3,95	3,88	3,81
REPARTO AZZURRO	3,79	3,93	3,86	3,93	3,88	
REPARTO VERDE	3,70	3,84	3,76	3,80	3,78	
REPARTO GIALLO	3,88	3,79	3,83	3,74	3,81	
REPARTO ARANCIONE	3,69	3,69	3,69	3,69	3,69	

Area: DOMADA DI SINTESI: Come valuta nel complesso la qualità del servizio fornito dalla struttura?

Domanda 39 – Media Ponderata di Area: 3.73

Osservando che la media ponderata di Area (3.73) è inferiore alla Media di RSA (3.86), la valutazione di sintesi attribuita dai familiari al servizio considerato nel suo complesso, è coerente con le valutazioni espresse nel questionario

Alcuni reparti vedono un punteggio sopra le media di struttura (Giallo, Arancione, Blu), altri sotto (Verde e Azzurro).

Tutte le valutazioni di sintesi sono comunque sopra la valutazione "6=sufficiente".

IN SINTESI		
REPARTO	Come valuta nel complesso la qualità del servizio fornita dall'Istituto?	MEDIA POND. DI RSA
REPARTO BLU	4,14	4,18
REPARTO AZZURRO	4,13	
REPARTO VERDE	4,15	
REPARTO GIALLO	4,08	
REPARTO ARANCIONE	4,54	

Risposte aperte

Tutte le sezioni davano la possibilità di fare dei commenti.

CUSTOMER FAMILIARI 2024 RSA MAZZA - COMMENTI PERSONALI						
REPARTO	Q	QUALITA' DELLE INFORMAZIONI	QUALITA' DELLE CURE, DELL'ASSISTENZA, DELLE RELAZIONI E DELLA VITA IN REPARTO	FISIOTERAPIA E ANIMATORI IN REPARTO	QUALITA' DEL SERVIZIO ALBERGHIERO	HA OSSERVAZIONI O SUGGERIMENTI IN MERITO?
BLU	Q 1 3	Non sempre si trova personale per chiedere informazioni perché dal lunedì al venerdì sono sempre in riunione e il reparto è scoperto	(Come valuta l'assistenza medica) Dipende in che giornata è il medico	La responsabile delle Educatrici fa differenza con gli ospiti. Non è giusto che ospiti in difficoltà vengono non considerati in attività e feste varie. Speriamo che	Contorno per persone anziane, il peperone mi sembra troppo; mancanza del grana grattugiato per insaporire i primi piatti	La coordinatrice e la vice, sarebbe meglio che una facesse il mattino e una il pomeriggio. A turno presenti il sabato/domenica. Troppe cose da migliorare. Servirebbe un'infermiera la notte, medico in struttura la notte,

				arrivi presto Alina.		sabato e domenica. Meno riunioni e personale in reparto, cellulari negli armadietti e non in tasca.
VER DE	Q 2				Osservazione personale, si potrebbe avere più assistenza per le persone non autosufficienti. Una compagnia e aiuto per la consumazione dei pasti	
VER DE	Q 3	Suggerisco doppio bagno settimanale nel periodo estivo e "recupero" della giornata del bagno se cade in festività importanti		Il tempo è sufficiente ma inserirei i "recuperi" in caso di giorni persi per allettamento/purga. Suggesterei terapie fisiche cicliche per alleviare i dolori dovuti alla patologia. Intensificherei le attività sensoriali, musicoterapia, bene pet therapy	Attendiamo la sostituzione dei termoconvettori guasti o malfunzionanti e una tenda parasole verso la terrazza. Suggesterei 2 creme di verdura (alla settimana) nel menù	
VER DE	Q 1 3				Il cibo a volte arriva freddo	

GIAL LO	Q 3				Troppo caldo d'inverno e troppo freddo d'estate. Scarsa la cena, poco variata	
GIAL LO	Q 5		Dipende sempre da quale operatore è in turno. Non tutti lavorano bene e con empatia e coscienza.	L'animazione in reparto e quindi gli educatori dovrebbero essere presenti maggiormente al pomeriggio e non al mattino	Adeguare i pasti alle stagioni (es.: non mousse di tonno fredda in inverno). Cottura migliore della pasta e del riso (sempre scotti)	Ne avrei molti ma sarebbe inutile. Non si è mai ascoltata soprattutto se sono lamentele. Le riunioni invece del personale bisognerebbe farle con i familiari per capire le esigenze
GIAL LO	Q 7		Carenza di personale	Ci vorrebbe un'animatrice per ogni reparto	Potrebbero evitare un sacco di spreco di cibo facendo pietanze più apprezzate dagli ospiti	
GIAL LO	Q 2 2					Trovo il servizio dell'ascensore scomodo e obsoleto, in quanto trasporta rifiuti, cibo, morti e persone
AZZ URR O	Q 5	Non c'è un nr di telefono specifico da chiamare		Poche attività per tenerli impegnati. Vorrei più informazioni riguardo a quello che si fa e più dialogo	Tovaglia sui tavoli non tanto pulita	Rispetto ad alcune RSA ha tariffa alta e vedo quasi sempre un ambiente cupo

RSA "Mazza" Pizzighettone

Risultati questionari rivolti agli Ospiti

Si espongono di seguito i risultati generali della rilevazione rivolta agli Ospiti della RSA. I questionari ricevuti sono stati 27.

Di seguito i punteggi:

2024 - Q UTENTI (VERSIONE STANDARD) - RSA MAZZA (27 QUESTIONARI)

	ASSISTENZA Si sente trattato bene, con rispetto						CUCINA			ANIMAZIONE	AMBIENTI							VITA IN REPARTO			SERVIZIO DI LAVANDERIA			VOTO FINALE	
	Da parte del medico	Da parte dell'infermiera	Da parte del fisioterapista	Da parte degli ausiliari	Da parte dell'animatore	È soddisfatto dell'assistenza religiosa?	È soddisfatto di come mangia?	Voto alla varietà	Voto alla qualità	È soddisfatta delle attività proposte dagli anim.?	Come valuta gli ambienti del reparto dove abita?	È soddisfatto degli spazi comuni?	È soddisfatto dei servizi igienici?	Del comfort (caldo/freddo ecc.)	È soddisfatto della sua stanza?	Della pulizia	Della sicurezza	Degli arredi	Come si trova con il/i compagno/i a tavola?	Come si trova con il/i compagno/i di stanza?	La pulizia dei suoi indumenti	La cura dei suoi indumenti	La pulizia della biancheria del reparto (lenzuola,		
RISPOSTE VALIDE	27	27	27	27	27	27	27	27	27	27	27	26	27	27	27	27	27	27	27	27	27	27	27	27	27
VOTO MEDIO	8,59	9,15	9,19	9,15	9,59	9,30	8,48	7,63	8,11	9,56	8,52	8,19	8,73	8,30	8,48	9,41	9,26	8,52	9,00	8,67	9,30	9,26	9,37	9,07	

Tutti i punteggi sono elevati, superando il voto "8" e "9" in diversi item.

Il punteggio più basso è costituito dalla domanda relativa alla varietà del menù, che si attesta a 7.63.

Segue la tabella dei commenti liberi.

		ANIMAZIONE		VITA IN REPARTO	
		Mi indichi tre attività che le piacciono	Mi indichi tre attività che non le piacciono	Mi indichi tre cose positive	Mi indichi tre cose critiche
ARA	Q2	Messa			
BLU	Q1	Tutte			
BLU	Q2	Lettura del giornale			
BLU	Q3	Lettura del giornale			
VER	Q2	La tombola, eventi in musica, cruciverba			Causa dei rumori dovuti dagli altri componenti (ha dato voto 1 a "come si trova col compagno/a di stanza"
VER	Q3	Coro, Messa, eventi in musica		Essere in sintonia con la compagna di stanza	
VER	Q4	Tombola, cruciverba	Coro		
VER	Q5	Tombola, Messa			
VER	Q6	Tombola, Messa, eventi in musica			
VER	Q7	Messa			
VER	Q8	Messa, musica	Tombola		Compagni di stanza
VER	Q9	Messa, musica			
VER	Q10	Messa			
GIA	Q1	Tombola, giochi divertenti			
GIA	Q2	Tombola			
GIA	Q3	Tombola			
GIA	Q4	Tombola			
GIA	Q5	Tutto			

RSA REPARTO " _____ "

RILEVAZIONE DELLA QUALITÀ PERCEPITA DAI FAMILIARI ANNO 2024

Come ogni anno, la Fondazione Istituto Vismara de Petri è impegnata nell'effettuare la rilevazione della qualità percepita dai familiari e dagli Ospiti in tutti i reparti e servizi.

Le chiediamo quindi la cortesia di dedicarci un po' del Suo tempo rispondendo a questo breve Questionario, all'interno del quale troverà alcune semplici domande finalizzate a raccogliere la Sua opinione riguardo ad aspetti che riteniamo importanti per continuare a migliorare la qualità dei servizi che eroghiamo.

Il questionario è anonimo e una volta compilato va inserito nell'apposita urna o spedito per posta ENTRO IL 6 GENNAIO 2025.

Per ciascuna tematica affrontata, è stato comunque lasciato uno spazio libero per consentirLe di formulare proposte, critiche, suggerimenti.

L'ultima pagina è dedicata ai suoi dati generali (sesso, età, grado di parentela ecc.). Questi dati, che garantiscono comunque l'anonimato, una volta elaborati ci permetteranno di tracciare un profilo dei "visitatori" del reparto.

Ricordandole che tutte le sue valutazioni e i suoi consigli saranno davvero molto preziosi per noi, La ringraziamo per la collaborazione ed il tempo che vorrà dedicare a questo importante strumento di miglioramento dei nostri servizi.

*La Direzione
ed il Personale del reparto*

Per valutare il reparto, Le chiediamo di “dare un voto” da 1 a 5 mettendo una “X” sul numero che corrisponde alla Sua valutazione, dove:

1=molto carente 2=insufficiente 3=sufficiente 4=buono 5=ottimo 0=non so

QUALITA' DELLE INFORMAZIONI

Come valuta:	VALUTAZIONE					
1) La possibilità di avere informazioni chiare e complete nel momento in cui le servono	1	2	3	4	5	0
2) La qualità delle informazioni ricevute sullo stato di salute del suo congiunto	1	2	3	4	5	0
3) Il grado di coinvolgimento nella vita del suo congiunto	1	2	3	4	5	0
Ha suggerimenti o osservazioni personali sulla tematica?						

SE IL SUO CONGIUNTO E' ENTRATO AL VISMARA NEL CORSO DEL 2024, LE CHIEDIAMO INOLTRE COME VALUTA:	VALUTAZIONE					
4) La qualità delle informazioni contenute nella Carta dei Servizi e nella Carta di Accoglienza del Reparto	1	2	3	4	5	0
5) Come valuta la qualità delle informazioni ricevute dalla Sua famiglia e dal Suo congiunto all'ingresso in RSA nei giorni immediatamente precedenti l'ingresso e appena successivi al ricovero	1	2	3	4	5	0
6) Il momento dell'accoglienza e l'accompagnamento del Suo congiunto all'ambientamento in struttura	1	2	3	4	5	0

QUALITA' DELLE CURE, DELL'ASSISTENZA, DELLE RELAZIONI E DELLA VITA IN REPARTO

Come valuta la qualità dei seguenti aspetti:	VALUTAZIONE					
7) Assistenza medica	1	2	3	4	5	0
8) Assistenza infermieristica	1	2	3	4	5	0
9) Cure igieniche	1	2	3	4	5	0
10) Cura dell'aspetto (abbigliamento, capigliatura..)	1	2	3	4	5	0
11) La pulizia e cura della biancheria personale del suo familiare	1	2	3	4	5	0
Come valuta l'attenzione del personale a garantire il rispetto dei seguenti aspetti:	VALUTAZIONE					
12) Pudore e dell'intimità del suo familiare	1	2	3	4	5	0
13) Ritmi di vita e delle abitudini personali	1	2	3	4	5	0
14) Gli oggetti personali	1	2	3	4	5	0
15) La possibilità di soddisfare le proprie esigenze religiose e/o spirituali in struttura	1	2	3	4	5	0
Rispetto agli Operatori che si relazionano con Lei ed il suo congiunto in Reparto come valuta:	VALUTAZIONE					

16) La gentilezza e la disponibilità nei confronti della Sua famiglia?	1	2	3	4	5	0
17) La relazione con il suo congiunto (gentilezza, capacità d'ascolto, supporto emotivo...)	1	2	3	4	5	0
Ha suggerimenti o osservazioni personali sulla tematica?						

18) E' a conoscenza della presenza di un/una FISIOTERAPISTA in Reparto?	SI NO					
Se ha risposto "SI" alla domanda precedente, come valuta:	VALUTAZIONE					
19) Il tempo dedicato agli utenti da parte del/della Fisioterapista in reparto	1	2	3	4	5	0
20) La qualità degli interventi messi in atto dal/dalla Fisioterapista in reparto	1	2	3	4	5	0
21) E' a conoscenza della presenza dell'ANIMAZIONE in Reparto che, assieme ad altre figure, promuove nei residenti la vita di relazione, gli interessi e le risorse personali?	SI NO					
Se ha risposto "SI" alla domanda precedente, come valuta:	VALUTAZIONE					
22) Il tempo dedicato agli utenti da parte dell'Animazione in reparto?	1	2	3	4	5	0
23) La qualità degli interventi messi in atto dall'Animazione in reparto?	1	2	3	4	5	0
24) La capacità di favorire il mantenimento delle relazioni con i familiari?	1	2	3	4	5	0
Ha suggerimenti o osservazioni personali sulla tematica?						

QUALITA' DEL SERVIZIO ALBERGHIERO (pulizie dell'ambiente, cibo, comfort della stanza, asciugamani e biancheria del letto...)

Rispetto all'ambiente in generale, come valuta:	VALUTAZIONE					
25) La gradevolezza degli ambienti comuni (colori, arredi, quadri, oggetti...)	1	2	3	4	5	0
26) L'adeguatezza della temperatura e ventilazione degli ambienti nelle diverse stagioni	1	2	3	4	5	0
Rispetto al livello di pulizia ed igiene come valuta:	VALUTAZIONE					
27) La pulizia degli ambienti comuni del reparto?	1	2	3	4	5	0
28) La pulizia delle camere da letto e relativi servizi igienici?	1	2	3	4	5	0
29) La pulizia della biancheria del reparto (lenzuola, tovaglie etc.)	1	2	3	4	5	0
Rispetto al cibo servito, come valuta:	VALUTAZIONE					
30) La possibilità di scelta da parte del suo familiare tra quanto offerto dal menù?	1	2	3	4	5	0
31) L'adeguatezza del cibo alle esigenze del suo familiare (cibo tritato, morbido...)	1	2	3	4	5	0
32) Gli orari dei pasti?	1	2	3	4	5	0
33) L'assistenza fornita durante i pasti?	1	2	3	4	5	0

Ha suggerimenti o osservazioni personali sulla tematica?

SERVIZI DI FRONT-OFFICE (URP, Portineria, Segreteria)

Come valuta la relazione della Sua famiglia con:	VALUTAZIONE					
	1	2	3	4	5	0
34) La Portineria/Centralino?	1	2	3	4	5	0
35) L'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP – domanda di ingresso ed ingresso)?	1	2	3	4	5	0
36) La Segreteria (pagamenti)?	1	2	3	4	5	0
37) Gli Uffici in generale?	1	2	3	4	5	0

38) Come è venuto a conoscenza dell'Istituto Vismara?

- Medico di Famiglia Ospedale Case di cura/cliniche Servizi Sociali Amici/conoscenti
 Amici/conoscenti che hanno avuto persone ricoverate presso l'Istituto Internet/TV/Giornali
 Altro (Specificare) _____

IN SINTESI...	VALUTAZIONE					
	1	2	3	4	5	0
39) Come valuta nel complesso la qualità del servizio fornita dall'Istituto?	1	2	3	4	5	0
40) Consiglierebbe la struttura ad un amico?	SI			NO		

Ha osservazioni o suggerimenti in merito?

DATI SOCIO-ANAGRAFICI DI CHI HA COMPILATO IL QUESTIONARIO

- Sesso** Donna Uomo
Età Fino a 30 anni da 31 a 65 anni Oltre 65 anni
Residenza San Bassano in Provincia di Cremona Altra provincia _____

Parentela con il/la residente

- Coniuge/convivente Figlio/a Genero/Nuora Fratello/Sorella
 Nipote Amico/Conoscente Altro _____

Il suo Familiare vive al Vismara da:

- Meno di 1 anno da 1 a 3 anni Da 3 a 5 anni Più di 5 anni

Frequenza delle Sue visite al Vismara:

- Più volte nella settimana Sabato/Domenica/Festivi
 Alcune volte al mese Alcune volte all'anno

GRAZIE PER LA SUA PREZIOSA COLLABORAZIONE!

RSA "VISMARA" REPARTO _____

RILEVAZIONE DELLA QUALITÀ PERCEPITA DAGLI UTENTI ANNO 2024

DARE UN VOTO DA 1 A 10 (dove: 1 voto più basso, 10 voto più alto)

ASSISTENZA

Si sente trattata/o bene, con rispetto da:											
Medico	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
Infermiera	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
Fisioterapista	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
Ausiliari	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
Animatore	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	

E' soddisfatto 'Assistenza religiosa?	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---------------------------------------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

CUCINA

E' soddisfatta/o di come mangia?	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Voto alla varietà	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Voto alla qualità	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

ANIMAZIONE

E' soddisfatta/o delle attività proposte dagli animatori?	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Mi indichi tre ATTIVITA' CHE LE PIACCONO _____ _____ _____	Mi indichi tre ATTIVITA' che NON LE PIACCONO _____ _____ _____									

AMBIENTI

Come valuta gli ambienti del suo reparto?	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
E' soddisfatta/o degli spazi comuni?	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
E' soddisfatta/o dei servizi igienici?	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
E' soddisfatto del confort (caldo/freddo ecc.)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
È soddisfatta/o della sua stanza?	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Dia un voto alla pulizia	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Dia un voto alla sicurezza	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Dia un voto agli arredi	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

VITA IN REPARTO

Come si trova con la/il compagna/o a tavola?	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Come si trova con il/i compagno/i di stanza?	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Mi indichi tre cose che le positive _____ _____ _____	Mi indichi tre cose critiche _____ _____ _____									

SERVIZIO DI LAVANDERIA

Come valuta la pulizia dei suoi indumenti?	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Come valuta la cura dei suoi indumenti?	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Come valuta la pulizia di lenzuola, asciugamani etc.?	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

VOTO COMPLESSIVO AL SERVIZIO RICEVUTO	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
--	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

NOTE E COMMENTI PERSONALI

RSA "VISMARA" REPARTO _____

RILEVAZIONE DELLA QUALITÀ PERCEPITA DAGLI UTENTI ANNO 2024

CURA

Sei soddisfatto degli Animatori?



Sei soddisfatto degli infermieri?



Sei soddisfatto degli ausiliari?



Sei soddisfatto della dottoressa/del dottore?



Sei soddisfatto dell'assistenza religiosa?



CIBO

Ti piace quello che ti danno da mangiare?



Cosa ti piace di più _____

Cosa non ti piace _____

ATTIVITA'

Ti piacciono le attività che fai con gli animatori?



Cosa ti piace di più _____

Cosa non ti piace _____

SPAZI

Ti piace la tua stanza?



SOCIALITÀ

Ti trovi bene con il tuo compagno di stanza?



Ti piace vivere qui?

Cosa ti piace di più _____

Cosa non ti piace _____

Osservazioni
