

ANNO 2025

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. 323 Questionari.

Diversamente dagli altri anni, in cui è stato consegnato il Questionario al caregiver-principale, quest'anno si è optato per distribuirlo a tutti i familiari che con una certa frequenza visitano la persona ricoverata.

I questionari ritornati sono stati nr. 215, con un tasso di risposta assestato al 67%.

La maggior distribuzione, a fronte di una restituzione praticamente uguale al 2024 (nr. 318 Q restituiti) ha di fatto determinato un abbassamento della percentuale di restituzione (2024: 77% - 2025 67%).

	2024	2025
Q DISTRIBUITI O SPEDITI	284	323
Q RESTITUITI	218	215
% DI RISPOSTA	77%	67%

Come è possibile vedere dallo schema la percentuale di risposta si è differenziata in modo significativo nei diversi reparti.

Le modalità di distribuzione e raccolta sono state identiche all'anno preedente (consegna ai familiari da parte del Reparto con preghiera di compilazione al momento e inserimento immediato nella bussola di raccolta presente in ciascun Reparto)

Profilo socio-anagrafico dei rispondenti

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

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, pur con alcune significative variazioni.

Rispetto al Genere, la popolazione femminile si conferma nettamente preponderante.

In aumento, rispetto al 2024, la percentuale di caregiver di sesso maschile (37%).

La maggioranza dei caregivers che hanno risposto sono i figli degli Ospiti ricoverati in struttura (67%), 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" (59%).

RSA VISMARA - CUSTOMER 2025 - DATI SOCIO ANAGRAFICI FAMILIARI					
GENERE	VA	%	PARENTELA	VA	%
Donna	115	53%	Coniuge/convivente	12	6%
Uomo	79	37%	Figlio/Figlia	144	67%
NR	21	10%	Genero/nuora	10	5%
TOTALE	215	100%	Fratello/Sorella	8	4%
			Nipote	19	9%
			Amico/conoscente	1	0%
			Altro	5	2%
			NR	16	7%
			TOTALE	215	100%
ETA'	VA	%	RICOVERO DA	VA	%
Fino a 30 anni	4	2%	Meno di 1 anno	45	21%
Da 31 a 65 anni	149	69%	Da 1 a 3 anni	98	46%
Oltre 65 anni	44	20%	Da 3 a 5 anni	31	14%
NR	18	8%	Più di 5 anni	27	13%
TOTALE	215	100%	NR	14	7%
			TOTALE	215	100%
RESIDENZA	VA	%	FREQUENZA VISITA	VA	%
San Bassano	9	4%	Più volte la settimana	127	59%
Provincia CR	97	45%	Sab/Dom/ Festivi	43	20%
Altra provincia	63	29%	Alcune volte al mese	28	13%
NR	46	21%	Alcune volte all'anno	4	2%
TOTALE	215	100%	NR	13	6%
			TOTALE	215	100%
Altra provincia					
Milano	18				
Lodi	10				
Monza Brianza	2				
Bergamo	2				

La maggior parte di coloro che hanno risposto hanno il proprio caro ricoverato da meno di 3 anni (67% 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 (50%) anche se un consistente 29% proviene da fuori provincia, in aumento rispetto al 2024, in particolare dal milanese e aree limitrofe.

La domanda nr.40 era mirata a sapere come i familiari sono venuti a conoscenza dell'esistenza dell'Istituto.

Nello schema è illustrato come si sono distribuite le risposte.

Si conferma il “passaparola” come strumento più efficace di conoscenza della Fondazione anche se sono in aumento le segnalazioni derivanti da attori istituzionali, come Ospedali, Case di cura, Servizi sociali. In aumento anche l'utilizzo dei social come strumento di conoscenza.

36			36
Come è venuto a conoscenza dell'Istituto Vismara?			2024
RISPOSTA	VA	%	%
MdF	11	5%	6%
Ospedale	12	6%	5%
Case di cura/cliniche	7	3%	2%
Servizi Sociali	6	3%	2%
Amici/conoscenti	87	40%	40%
Amici/conoscenti che hanno avuto...	45	21%	21%
Internet/TV/Giornali	5	2%	1%
Altro	20	9%	8%
Non so/Non risponde	22	10%	15%
TOTALE	215	100%	100%

ANALISI DEI 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 **4,31** quindi decisamente elevato. Nel 2024 il valore era pressochè analogo: 4,34.

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 4,31.

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

Nei prospetti sottostanti il confronto tra Medie Ponderate 2024/2025:

RSA SAN BASSANO 2025	QUALITA' DELLE INFO	INGRESSO NEL 2025	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	4,12	4,40	4,28	4,31	4,53	4,25
ME POND DI RSA	4,31					

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					

Sono presenti piccolissimi scostamenti di decimali che non consentono valutazioni. Tutti i valori sono comunque ampiamente sopra il valore 4=buono.

Area: QUALITA' DELLE INFORMAZIONI

Domande da 1 a 3 - Me.Pond. di Area: 4,12

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?
NR RISPOSTE VALIDE	212	211	203
VOTO MEDIO	4,17	4,13	4,07
ME POND AREA DI UDO	4,12		

Area: INGRESSO NEL 2025

Domande da 4 a 6 – Med.Pond. di Area: 4,40

Queste domande erano specificatamente rivolte a coloro che erano entrati in RSA durante l'anno 2025.

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.

All'interno dei singoli reparti potremmo vedere alcune differenze.

	INGRESSO NEL 2025		
	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?
NR RISPOSTE VALIDE	90	93	92
VOTO MEDIO	4,37	4,42	4,40
ME POND AREA DI UDO	4,40		

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	18	19	20	21	22
	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	208	209	209	210	210	200	202	203	181	210	209	166	167	203	204	205
VOTO MEDIO	4,27	4,24	4,33	4,23	4,36	4,39	4,18	4,18	4,49	4,54	4,38	3,92	4,02	4,21	4,30	4,31
ME POND AREA DI UDO	4,28															

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 (4,31).

Punti di forza

A parte un item, tutti presentano punteggi sopra il valore 4=buono.

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.

L'unico 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 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 (4,31).

Nessun item si colloca sotto il valore 4=buono, il più basso si è comunque collocato al valore 4,20.

	QUALITA' DEL SERVIZIO ALBERGHIERO								
	23	24	25	26	27	28	29	30	31
	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	211	213	212	211	210	205	208	208	196
VOTO MEDIO	4,30	4,33	4,30	4,32	4,39	4,20	4,31	4,40	4,26
ME POND AREA DI UDO	4,31								

Area: SERVIZI DI FRONT OFFICE
Domande da 34 a 37 – Me.Pond. di Area: 4,53

Il comparto ha la Media di Area e tutti gli item al proprio interno più elevati della Media di Struttura (che, ricordiamo, è 4,31).
 Il comparto è l'unico a evidenziare un piccolo aumento rispetto al 2025 (4.51)

	SERVIZI DI FRONT OFFICE			
	32	33	34	35
	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	205	192	197	194
VOTO MEDIO	4,45	4,58	4,59	4,51
ME POND AREA DI UDO	4,53			

DOMANDE DI SINTESI

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

- **Domanda nr.37:** Come valuta nel complesso la qualità del servizio fornita dall'Istituto?
- **Domanda nr. 38:** Consiglierebbe la struttura ad un amico?

Vediamo le risposte.

Domanda nr. 37:

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

Il valore medio delle risposte delle 206 risposte valide, si colloca a 4.25. Possiamo quindi dire che è coerente con i risultati prima analizzati, posizionandosi appena sotto la Media di struttura (4,31).

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.

38			38
Consiglierebbe la struttura ad un amico?			2024
RISPOSTA	VA	%	%
SI	191	89%	91%
NO	15	7%	4%
NR	9	4%	5%
TOTALE	215	100%	100%

La distribuzione dei 15 Questionari che hanno risposto "NO" è la seguente:

- San Martino: nr.5
- Santa Rita: nr.4
- San Lorenzo: nr.2
- San Giuseppe: nr.1
- Madre Teresa: nr.1
- San Camillo: nr.1
- Beata Vannini: nr.1

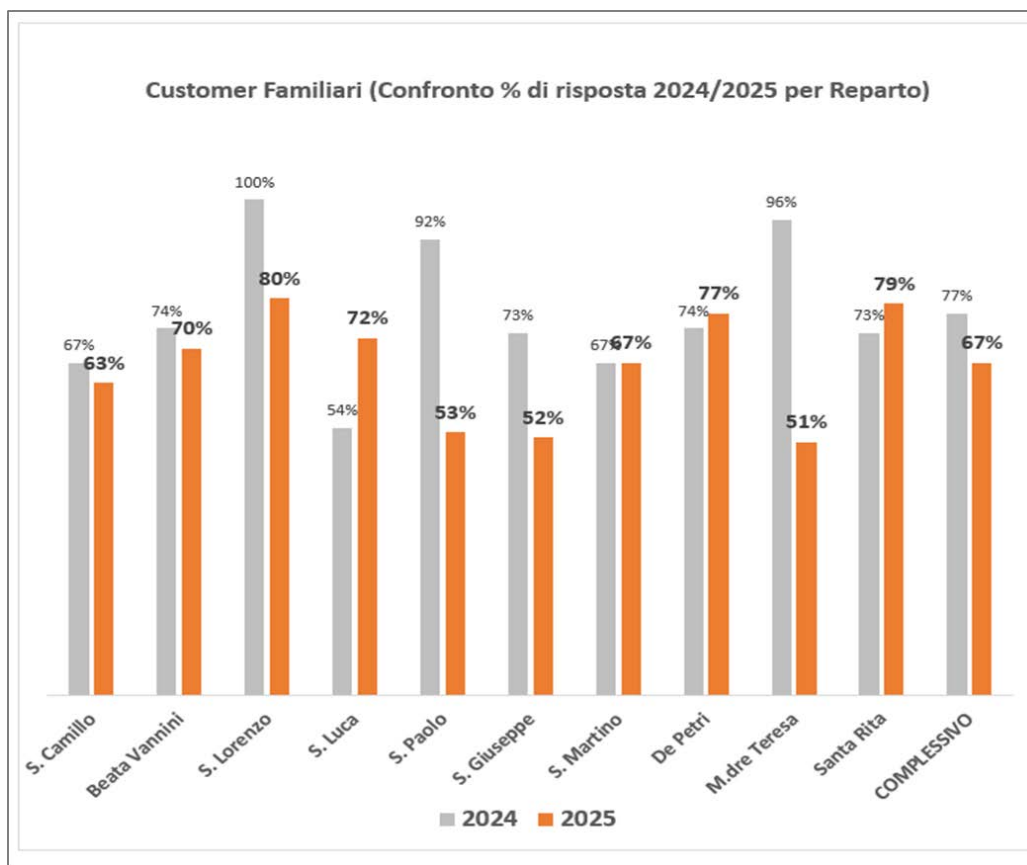
Da sottolineare che i Nuclei che presentano una maggiore presenza di risposta negative, quasi mai evidenziano punteggi complessivi più bassi della media complessiva.

ANALISI DEI RISULTATI PER SINGOLO REPARTO

Percentuali di risposta

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

I prospetti che seguono illustrano la distribuzione delle percentuali di risposta dai singoli Nuclei (in grigio la percentuale di risposta del 2024):



CUSTOMER FAMILIARI 2025 - RSA SAN BASSANO			
REPARTO	Q DISTRIBUITI O SPEDITI	RESTITUITI	% RISPOSTA
S. Camillo	35	22	63%
Beata Vannini	23	16	70%
S. Lorenzo	51	41	80%
S. Luca	36	26	72%
S. Paolo	30	16	53%
S. Giuseppe	27	14	52%
S. Martino	42	28	67%
De Petri	30	23	77%
M.dre Teresa	35	18	51%
Santa Rita	14	11	79%
% GENERALE	323	215	67%

Dettaglio delle singole Aree

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

E' opportuno precisare che potrebbe 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.

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: 4,12

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:

- Tre Reparti (San Lorenzo, San Luca e San Paolo) presentano tutti gli item ben al sopra la Me.Pond. di RSA per l'area considerata
- Altri reparti presentano un mix di valori.
- Un Reparto presenta tutti i valori sotto la media (Santa Rita)

REPARTO	QUALITA' DELLE INFORMAZIONI			MEDIA POND. DI AREA DI REPARTO	MEDIA POND. DI AREA DI STRUTTURA
	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?		
SAN GIUSEPPE	4,14	4,07	4,36	4,19	4,12
SAN MARTINO	3,96	3,93	4,08	3,99	
DE PETRI	4,13	4,09	3,91	4,04	
MADRE TERESA	4,17	4,00	3,88	4,02	
SANTA RITA	2,91	3,09	3,09	3,03	
SAN LORENZO	4,58	4,51	4,47	4,52	
SAN LUCA	4,46	4,38	4,30	4,39	
SAN PAOLO	4,40	4,53	4,44	4,46	
SAN CAMILLO	4,05	3,95	3,76	3,92	
BEATA VANNINI	4,00	3,94	3,63	3,85	

Area: INGRESSO NEL 2024

Domande dalla 4 alla 6 – Media Ponderata di Area: 4,40

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 paio di valori, (Santa Rita e Beata Vannini) tutti i punteggi sono sopra il valore 4=buono.

Diversi valori molto vicini o al di sopra del valore di 4,50.

	INGRESSO NEL 2024				
	4	5	6		
REPARTO	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?	MEDIA POND. DI AREA DI REPARTO	MEDIA POND. DI AREA DI STRUTTURA
SAN GIUSEPPE	4,83	4,50	4,50	4,61	4,40
SAN MARTINO	3,94	4,00	4,13	4,02	
DE PETRI	4,60	4,80	4,80	4,73	
MADRE TERESA	4,40	4,60	4,50	4,50	
SANTA RITA	3,00	3,50	3,25	3,25	
SAN LORENZO	4,72	4,74	4,79	4,75	
SAN LUCA	4,44	4,44	4,56	4,48	
SAN PAOLO	4,56	4,60	4,33	4,50	
SAN CAMILLO	4,44	4,44	4,44	4,44	
BEATA VANNINI	4,00	4,00	3,80	3,93	

Area: QUALITA' DELLE CURE, DELL'ASSISTENZA, DELLE RELAZIONI, DELLA VITA IN RSA
Domande dalla 7 alla 22 – Media Ponderata di Area: 4,28

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 pressochè uguale a quella del 2024 (4.32), quindi ad un punteggio elevato.

REPARTO	QUALITA' DELLE CURE, DELL'ASSISTENZA, DELLE RELAZIONI, DELLA VITA IN RSA																	MEDIA POND. DI AREA DI REPARTO	MEDIA POND. DI AREA DI STRUTTURA
	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22			
	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?			
SAN GIUSEPPE	4,07	4,21	4,64	4,71	4,71	4,64	4,36	4,50	4,62	4,64	4,50	3,75	4,08	4,77	4,69	4,69	4,48		
SAN MARTINO	4,40	3,96	4,11	3,96	4,30	4,28	3,85	4,00	4,19	4,30	4,15	3,89	3,89	4,04	4,04	3,80	4,08		
DE PETRI	4,23	4,18	4,32	4,19	4,05	4,36	4,14	4,09	4,39	4,68	4,48	3,94	3,94	4,09	4,17	4,35	4,29		
MADRE TERESA	4,35	4,17	4,06	4,00	4,28	4,12	3,94	4,00	4,46	4,39	4,44	3,71	3,81	4,41	4,39	4,39	4,19		
SANTA RITA	3,00	3,09	3,36	3,45	3,55	3,40	3,09	3,27	4,00	3,64	3,09	3,00	3,00	3,45	3,55	3,50	3,34		
SAN LORENZO	4,65	4,69	4,56	4,53	4,75	4,73	4,64	4,44	4,75	4,78	4,71	4,33	4,58	4,56	4,54	4,59	4,62		
SAN LUCA	4,50	4,62	4,58	4,46	4,42	4,67	4,52	4,54	4,62	4,80	4,69	4,38	4,52	4,54	4,81	4,85	4,60		
SAN PAOLO	4,80	4,67	4,80	4,53	4,40	4,47	4,47	4,56	4,60	4,93	4,69	4,27	4,25	4,85	4,86	4,86	4,63		
SAN CAMILLO	3,77	4,00	4,18	4,05	4,43	4,45	4,05	3,85	4,53	4,36	4,05	3,53	3,65	3,57	3,86	3,95	4,02		
BEATA VANNINI	4,00	3,94	4,20	4,00	4,00	3,94	3,87	3,93	4,27	4,31	4,13	3,38	3,38	3,23	3,54	3,50	3,87		

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 23 a 31 – Media Ponderata di Area: 4.31

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

Molti 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 variegate, meritevoli di analisi specifiche.

Solamente il Reparto Santa Rita e Beata Vannini presentano una Media Ponderata di Reparto sotto il punteggio 4=buono.

REPARTO	QUALITA' DEL SERVIZIO ALBERGHIERO									MEDIA POND. DI AREA DI REPARTO	MEDIA POND. DI AREA DISTRUTTURA
	23	24	25	26	27	28	29	30	31		
	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?		
SAN GIUSEPPE	4,36	4,36	4,57	4,69	4,77	4,29	4,36	4,57	4,29	4,47	4,31
SAN MARTINO	4,07	3,96	4,07	4,11	4,12	4,07	4,19	4,30	4,12	4,11	
DE PETRI	4,00	4,22	4,26	4,22	4,27	4,05	4,23	4,27	4,33	4,20	
MADRE TERESA	4,39	4,33	4,56	4,50	4,28	3,88	4,06	4,22	4,13	4,27	
SANTA RITA	3,27	3,45	3,18	3,55	3,64	3,18	3,36	3,78	3,00	3,37	
SAN LORENZO	4,76	4,78	4,68	4,66	4,71	4,71	4,73	4,73	4,58	4,70	
SAN LUCA	4,67	4,31	4,32	4,40	4,50	4,33	4,38	4,54	4,61	4,45	
SAN PAOLO	4,67	4,81	4,67	4,47	4,73	4,75	4,73	4,80	4,73	4,71	
SAN CAMILLO	3,95	4,09	4,14	4,18	4,32	4,05	4,45	4,20	4,07	4,16	
BEATA VANNINI	4,06	4,38	3,81	3,94	4,13	3,75	3,75	4,00	3,75	3,95	

Area: SERVIZI DI FRONT OFFICE

Domande dalla 32 alla 35 – 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.

REPARTO	SERVIZI DI FRONT OFFICE					MEDIA POND. DI AREA DI REPARTO	MEDIA POND. DI AREA DISTRUTTURA
	32	33	34	35			
	La Portineria/Centralino	L'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP – domanda di ingresso ed ingresso)	La Segreteria (pagamenti)	Gli Uffici in generale			
SAN GIUSEPPE	4,64	4,85	4,85	4,69	4,75		4,53
SAN MARTINO	4,19	4,38	4,42	4,19	4,29		
DE PETRI	4,26	4,26	4,32	4,32	4,29		
MADRE TERESA	4,59	4,69	4,75	4,60	4,66		
SANTA RITA	4,09	4,09	4,30	4,30	4,19		
SAN LORENZO	4,74	4,85	4,84	4,81	4,81		
SAN LUCA	4,64	4,71	4,67	4,63	4,66		
SAN PAOLO	4,21	4,67	4,57	4,43	4,47		
SAN CAMILLO	4,42	4,69	4,61	4,59	4,57		
BEATA VANNINI	4,38	4,27	4,38	4,38	4,35		

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

Domanda 37 – Media Ponderata di Area: 4.53

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

L'Area nel suo complesso ha riportato un innalzamento del voto medio rispetto al 2024 (4.51).

REPARTO	In sintesi...		MEDIA POND. DI AREA DISTRUTTURA
	37		
	Come valuta nel complesso la qualità del servizio fornito dall'Istituto?		
SAN GIUSEPPE	4,21		4,53
SAN MARTINO	4,00		
DE PETRI	4,32		
MADRE TERESA	4,25		
SANTA RITA	3,27		
SAN LORENZO	4,63		
SAN LUCA	4,50		
SAN PAOLO	4,60		
SAN CAMILLO	4,10		
BEATA VANNINI	3,80		

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 INFORMAZIONI
SCAM	Q12	Ogni qualvolta il medico decide per una terapia i parenti dovrebbero essere avvisati (cosa che non accade)
SCAM	Q17	E' auspicabile ottenere informazioni in modo regolare e periodico senza dover telefonare o dversi recare in struttura
SCAM	Q21	E' auspicabile una maggiore condivisione sullo stato di salute dell'ospite, anche telefonicamente
SMART	Q2	Mi piacerebbe ricevere informazioni in modo più costante e preciso
SMART	Q17	Suggerisco di fissare un colloquio telefonico almeno bimestrale
SGIU	Q8	Quando si effettuano gli esami potrebbero essere spediti ai familiari
SGIU	Q13	Migliorare i rapporti medico/infermieristico con i diretti parenti del ricoverato per informazioni sanitarie
MTER	Q3	Purtroppo non abbiamo mai avuto notizie da parte del medico competente sullo stato di salute della mamma
SLUC	Q6	Informare più spesso
SLUC	Q12	Maggior presenza del medico in reparto

REPARTO	NR.Q	QUALITA' DELLE CURE, DELL'ASSISTENZA, DELLE RELAZIONI E DELLA VITA IN REPARTO
SCAM	Q2	Le visite di controllo sono troppo distanziate nel tempo
SCAM	Q12	Purtroppo non tutti sono propensi a relazionare
SCAM	Q13	Spesso non sono adeguati come numero rispetto alla mole di lavoro. Spesso le squadre non sono ben amalgamate (2/3 operatori esperti assieme a 2/3 operatorie senza esperienza: fare squadre miste!!!)
SCAM	Q14	Dipende tutto dal personale. Togliete come gentilezza e disponibilità le signore Marisol e Paola
SCAM	Q21	Sono i singoli operatori che realizzano un ambiente desiderabile. Si consiglia di prestare attenzione ai singoli operatori e ai loro comportamenti ed eventualmente introdurre correttivi
BV	Q7	Carenza di personale oss spesso di fretta nella cura dell'ospite. Operatrice Carla del BV scortese e sgarbata
BV	Q10	Infermieri e medici del reparto molto bravi. Le OSS non tutte, alcune sufficienti appena, altre valide, alcune anche da voto "1", molto carenti
BV	Q14	Gli operatori svolgono spesso il loro lavoro e si dimenticano dell'ascolto degli ospiti
SMART	Q2	Serve maggiore attenzione, dedicare più tempo ai ricoverati, vigilare su loro senza costringerli ad essere sempre contenuti
SMART	Q17	Non siamo informati a sufficienza di necessità e non siamo informati delle pratiche religiose offerte in reparto.
SMART	Q18	Maggior coinvolgimento del congiunto nelle mansioni del reparto
SMART	Q22	Non tutto il personale ha la stessa disponibilità e gentilezza
SGIU	Q4	Più personale garantirebbe un'assistenza più adeguata. Maurizio e Annalisa unici
SGIU	Q7	Maurizio, Annalisa, Monica unici
SGIU	Q13	Gli assistenti sono il punto di riferimento del reparto. Tutti lodevoli soprattutto Maurizio, Samira, Nona (?), Roberta

DEPE	Q7	Maggiore attenzione per la biancheria intima. Più volte riassortita e sempre mancante (su 12 maglie solo 3/4 sono a disposizione)
MTER	Q3	Personale infermieristico, OSS e personale per la pulizia personale e per la biancheria ottimo
MTER	Q10	Riguardo alla cura della persona vorrei maggiore attenzione sull'igiene della capigliatura
SRIT	Q5	Migliorare la comunicazione tra il personale. Passare con esattezza le informazioni, saperle comprendere, meno cambi di nuovo personale
SRIT	Q6	A parte alcuni/e operatori/ici (poche) il resto è tutto da cambiare. Occorre fare selezione e non prendere chiunque faccia domanda di lavoro. L'ospite in questione è capitato non facesse il bagno da 3 settimane per carenza di personale
SRIT	Q7	Ma come fanno ad ascoltare i pazienti che per tutto il pomeriggio/mattina non si vede nessuno
SLUC	Q6	Evitare favoritismi. Gli ospiti sono tutti uguali
SLUC	Q12	Maggiore gratificazione al personale. Sono sfruttati all'inverosimile
SLUC	Q14	Ho messo "2" perché sono stati smarriti degli indumenti
SLUC	Q23	Le informazioni devono essere date in modo chiaro dal medico del reparto, senza scaricare le responsabilità
SLUC	Q25	Operatori disponibili e attenti ma purtroppo sono troppo oberati di lavoro (sono troppo pochi-spesso hanno i domiciliari)
SLUC	Q26	Come <u>già detto</u> lo scorso anno il servizio di lavanderia va migliorato. I capi di abbigliamento con i lavaggi spesso vengono rovinati. La sanificazione si può fare anche a temperature più basse (es. lavatrici a ozono). Come <u>già detto</u> lo scorso anno due soli operatori in servizio (come spesso succede) sono troppo pochi. Per quanto bravi e solerti non riescono-non possono a fornire un servizio ottimale
SLOR	Q25	In particolare apprezziamo la professionalità, l'empatia e la pazienza di tutti gli operatori che con tanta umanità si avvicinano ogni giorno in questo reparto ai pz.
SLOR	Q30	Il personale ausiliario è insufficiente per il nucleo. L'infermiere è spesso in altro reparto
SLOR	Q32	L'infermiere è poco presente. Gli ausiliari sono insufficienti
SPAO	Q8	Ci vuole più accompagnamento alle Sante Messe

REPART O	NR.Q	FISIOTERAPIA E ANIMATORI IN REPARTO
SCAM	Q12	Vorrei che in reparto ci fossero più attività e più stimoli cose che mancano. Le giornate sono lunghe e a volte di una noia mortale
SCAM	Q13	In entrambi i casi servirebbero più fisioterapisti/animatori. Più iniziative in reparto per non fare annoiare gli ospiti. (giochi, proiezioni, film, racconti...)
SCAM	Q14	Come detto prima, dipende da persona a persona; se chiami e devi andare al bagno vorresti poterlo fare senza aspettare di essere umiliato, senza sentirti dire "vengo" e poi non viene nessuno
SCAM	Q16	Manca una vera animazione. Gli ospiti abbandonati a se stessi al pomeriggio quasi sempre. E' uno strazio
SCAM	Q17	Fino ad ora abbiamo sempre chiesto, noi familiari, l'aggiornamento sulle attività di animazione. E' stato tardivo l'inserimento nel gruppo utilizzato per le comunicazioni e manca decisamente l'animazione al pomeriggio
SCAM	Q21	Ritengo indispensabile implementare la presenza dell'animatore, figura fondamentale per contrastare la solitudine e depressione attraverso la socializzazione
BV	Q7	Sarebbe bella essere più ordinati nell'attività
BV	Q10	Fisioterapista mai vista, animazione un po' poca
BV	Q12	Educatore maggiormente presente in reparto
BV	Q14	Più coinvolgimento nella socialità con gli animatori. Più presenza, più coinvolgimento, spesso gli ospiti sono abbandonati
SMART	Q2	Animazione quasi inesistente e mancanza di preparazione adeguata per coinvolgere il tipo di pz presente in reparto
SMART	Q4	Non abbiamo mai parlato con un fkt. Purtroppo il mio parente non è supportato da fisio. Peggiora sempre
SMART	Q17	Ribadisco, manca un'informazione sistematica
SMART	Q25	Scarsa presenza in reparto. Nessun report delle attività svolte.
SGIU	Q2	Il fisioterapista dovrebbe essere presente tutti i giorni

SGIU	Q4	Se fosse presente in reparto tutto il giorno (animatore) sarebbe meglio per gli ospiti che, impegnati in qualcosa, sarebbero più motivati
SGIU	Q13	Non conosco l'esistenza del fisioterapista. Animatori bravissimi. In particolare s,ra Rossi Alice, educata, professionale, rispettosa, bravissima e punto di riferimento
DEPE	Q7	Non dipende, in entrambi i casi dagli operatori. E' l'Amministrazione che dovrebbe garantire più tempo e continuità nello svolgimento delle attività
DEPE	Q17	Più tempo con animazione
MTER	Q2	Fisioterapia insufficiente o di pochi minuti. Palliativa animazione, inclusiva per pochi
MTER	Q3	Un grande ringraziamento alla fisioterapia che ha creduto nella mamma e l'ha rimessa in piedi ed ora cammina
SRIT	Q6	Le animatrici esistono ma si relazionano solo con pochi ospiti e talvolta vengono incaricate a svolgere funzioni che non rientrano nelle loro mansioni
SRIT	Q7	Se siete in reparto fate tutto tranne l'animatore. Fisioterapista chi la vede
SLUC	Q12	Più tempo alle persone con maggiore difficoltà
SLUC	Q13	Ritengo molto importante la presenza di un educatore in reparto: sarebbe utile aumentarne le sue ore di presenza. Per conoscenza: una tabella con i giorni di presenza del FKT e dell'educatore
SLUC	Q14	Diversi vuoti di presenza dell'animazione per spostamento del personale
SLUC	Q23	Il servizio di Animazione e FKT è buono (quando presente). Negli ultimi mesi la presenza dell'animatore è stata sporadica causa servizi esterni che doveva fare
SLUC	Q26	A mio avviso andrebbe aumentato il tempo di presenza in reparto dell'animatrice (che deve curare anche i servizi esterni)
SLOR	Q24	Non posso valutare il lavoro della fkt perché i miei orari di visita sono incompatibili
SLOR	Q25	Se fosse possibile fare esercizi fisici. Se fosse possibile stimolare alla scrittura (anche se complicato...)
SLOR	Q30	Non ho informazioni riguardo alla fisioterapia. Stefania quando è assente non viene sostituita
SLOR	Q32	Il fisioterapista è poco presente. Manca la sostituta dell'animatrice quando questa è assente

SLOR	Q34	Ci vorrebbe qualche aiuto di personale in più
SLOR	Q41	Se mi permetto, sarebbero opportune fare le attività con tutti i pazienti e non solamente con un gruppo ristretto

REPARTO	NR.Q	QUALITA' DEL SERVIZIO ALBERGHIERO
SCAM	Q2	Cibo a volte parecchio salato. Frutta come mela o pera cruda non data
SCAM	Q3	Più assistenza durante i pasti perché non vedente
SCAM	Q13	Aria in reparto troppo secca (mancano degli umidificatori); le camere non hanno niente che ricordi una vera camera da letto. La TV nascosta su uno scaffale e non si può vedere; mobili personali a disposizione veramente scarsi; cibo a volte scarso e di sapore insipido; si potrebbe fare merenda con qualcosa di diverso dai soliti biscotti o fette biscottate, es. yogurt, budino, gelato, frutta, panino...
SCAM	Q14	Manca personale
SCAM	Q21	L'ambiente comune è sovraffollato. Sala da pranzo inaccessibile per gli ospiti e parenti che volgiano isolarsi; pulizia della camera sufficiente ma nel fine settimana si nota un calo di precisione
BV	Q5	Spiacevole incidente rispetto alla presunta penuria del corredo della ricoverata informazioni <u>errate</u> date ai familiari <u>non diretti</u> da un'ausiliaria con troppa propensione al pettegolezzo. Qualsiasi comunicazione <u>solo</u> coi diretti familiari
BV	Q7	Reparto sporco, scale sporche (macchie lasciate per 1 mese) ascensori guasti da troppo tempo
BV	Q9	Cibo poco e insapore
BV	Q14	Se non sono presenti i familiari spesso si può saltare il pasto
SMART	Q2	Aerare con maggiore frequenza gli ambienti; calibrare il caldo e il freddo; cibo adeguato ma poco appetibile
SMART	Q4	Data la temperatura molto alta, si potrebbe aerare di più. L'assistenza durante i pasti dipende da chi è in turno. Un po' meno fretta, più pazienza quando si imbecca a letto. O ti piace o ti piace comunque. Il fruttino salva la situazione. Poi comunque, se non c'è personale, anche peggio.

SMART	Q18	Arieggiare maggiormente gli ambienti.
SMART	Q25	Temperatura in reparto troppo calda, poca aerazione e conseguente troppo odore di urina.
SGIU	Q4	Se il personale fosse più tanto avrebbero accorgimenti migliori (tagliare la carne). Scarsa è l'idratazione da quando sono date in dotazione le borracce perché loro non sanno usarle e a tavolo devono chiedere in continuazione un bicchiere d'acqua
SGIU	Q12	Il pasto per disfagico è spesso molto saporito. La gelatina non può sostituire completamente l'acqua
DEPE	Q7	Nel complesso buona. Fascia serale (cena) qualche alternativa in più non guasterebbe
DEPE	Q17	Quantità di alcuni alimenti (molto richiesti) insufficiente
SRIT	Q6	L'ospite in questione sceglie ma la risposta è: quello che hai scelto è finito. Cibo insipido, o scotto, o salato. Chi assiste alla fornitura dei pasti ha molta fretta di preparare la tavola. Non appena ti portano il piatto, dopo poco tempo dicono all'ospite: "hai finito? Noi dobbiamo fare i mestieri" e portano via il piatto
SRIT	Q7	Troppo caldo 26° troppi 24/25; per il cibo, dipende, cibi insapori. A volte nn c'è nessuna presenza (spesso)
SLUC	Q11	Servirebbe più cura negli ambienti frequentati dai gatti
SLUC	Q12	Incoerenza tra approvvigionamento e richieste di reparto
SLUC	Q13	Per quanto riguarda gli arredi: i divani e le poltrone sono spesso sporchi. Sono rovinati dai graffi dei gatti, la tela del fondo delle poltrone si stacca ed è logora. Spesso le sedie sono sporche
SLUC	Q14	Presenza di dei peli di gatto su sedie e divani
SLUC	Q25	Cibo scarso soprattutto a cena mancano porzioni. Problema da risolvere (finora non è stato fatto nulla)
SLUC	Q26	Ottimi gli allestimenti, le decorazioni, cuscini etc. che ravvivano e rendono molto gradevoli gli ambienti. Pessimo (da quando sono stati introdotti gli asociali gatti) lo stato dei divanetti, poltrone, sedie molto rovinati e pieni di peli. Sempre dopo l'introduzione dei gatti è peggiorata la pulizia degli ambienti comuni che, comunque, in queste condizioni è anche difficile da mantenere. La biancheria da bagno andrebbe rinnovata eliminando le salviette sfilacciate e non più in buono stato

SLOR	Q30	Sempre carente durante i pasti il personale assistenziale
SLOR	Q32	Il personale ausiliario è insufficiente anche durante i pasti
SLOR	Q41	Mi soffermo solo sulla pulizia. Gli ambienti sono puliti solo alcuni mesi all'anno, per il resto lasciano molto a desiderare

REPORT O	NR.Q	IL SERVIZIO DI FRONT OFFICE
SRIT	Q6	Già manifestate a tutti i livelli di amministrazione più volte ma non è cambiato nulla, anzi, la situazione peggiora. A questo punto come si fa nelle grandi aziende suggerisco di cambiare i vertici preposti nel far andar bene le cose.

REPORT O	NR.Q	HA OSSERVAZIONI O SUGGERIMENTI IN MERITO?
SCAM	Q6	Dovrebbe esserci più presenza infermieristica/medica durante la notte: una sola unità per l'intero Istituto è molto poco
SCAM	Q12	Troppo poco personale e questo fa sì che gli ospiti ne facciano le spese!!! Troppa poca animazione (non fanno niente si deve migliorare!!)
SCAM	Q13	Non la consiglierei (ho messo NO) perché un anziano ha bisogno di un ambiente stimolante e non di un luogo dove l'attività principale è annoiarsi
SCAM	Q17	Si avverte, a mio avviso, la carenza di personale
BV	Q1	Alla domanda "Consiglierebbe la struttura ad un amico" ha risposto "NI"
BV	Q7	Negli ultimi mesi ho notato un peggioramento di pulizia e carenza di personale. Il bagno settimanale a volte non viene eseguito
BV	Q14	Non ho apprezzato per niente l'aumento di 5 euro al giorno visto causa lavori gli spazi interni ed esterni non utilizzabili

BV	Q15	Carenza di personale nelle ore pomeridiane/serali
SMART	Q2	La mancanza di personale è la causa principale delle lacune da me espresse ed evidenziate. Loro dovere primario sarebbe l'alimentazione degli anziani ma, anche volendo, non hanno tempo.
SMART	Q4	Non è diverso nelle altre strutture. La carenza di personale anche adeguato ricade sugli ospiti. Far imparare a leggere le consegne.
SMART	Q13	Ho notato disguidi e disattenzioni durante le sostituzioni dei serramenti, ho visto degenti mangiare la schiuma poliuretanica lasciata incautamente esposta per più giorni.
SMART	Q14	Non potendo usare i cotton-fioc le trovo le orecchie molto sporche di cerume
SMART	Q17	Posso far visita al mio familiare solo nel fine settimana e noto spesso il reparto con troppo poco personale, soprattutto nel pomeriggio rispetto alle esigenze di un'utenza prevalentemente non autosufficiente o parzialmente autosufficiente e per questo con necessità di monitoraggio attento e costante.
SMART	Q25	La mancanza di report indicanti cosa svolto in reparto fa percepire una situazione di abbandono, aggravata da un numero di personale troppo ridotto (spesso nel pomeriggio sabato e domenica solo 2 persone)
SGIU	Q8	Migliorare assolutamente il servizio sanitario (se non si segue costantemente il parente è molto scarso)
SGIU	Q13	Migliorare la relazione medica col pz. Evitare il continuo cambiare operatori punto di riferimento coi parenti e della loro serenità mentale
DEPE	Q1	Servirebbero più operatori in modo da garantire una presenza continua e senza continui cambi con persone che non conoscono gli ospiti, le loro necessità e abitudini
DEPE	Q5	Sono molto soddisfatta della vs struttura e del personale che ringrazio sentitamente
DEPE	Q7	Sì. La Direzione dovrebbe considerare il cambiamento che il reparto negli anni ha subito e adeguare tutto il personale (che è sottoposto ad una grande mole di lavoro) così da poter operare con maggiore tranquillità con beneficio loro e degli ospiti
DEPE	Q16	Alla domanda "Consiglierebbe la struttura ad un amico" ha risposto "NI"
DEPE	Q20	Più animazione
MTER	Q3	Consigliato ad amici e parenti per l'ottimo servizio garantito
MTER	Q5	A volte il personale è poco per assistere l'ospite

MTER	Q8	Meno turn-over, più personale qualificato
SRIT	Q2	Il servizio era migliore con le precedenti OSS
SRIT	Q6	Lo spazio per le critiche e proposte è insufficiente. I dati socioanagrafici vi permettono con alta percentuale di aggirare l'anonimato
SRIT	Q7	VEDI ALLEGATO. C'è tanto da migliorare. Infermiere/oss stranieri che non capiscono la lingua. Il mio parere è nell'allegato. Fate il piacere di leggerlo
SLUC	Q8	Osservazione generale: 4 in alcuni casi e non sempre 5 (valore reale generale) per la carenza di personale che è spesso chiamato ad operare in condizioni di stress. L'aspetto positivo è che, comunque, si riesce a non fare ricadere negativamente sugli ospiti le difficoltà
SLUC	Q9	Niente da dire, tutto perfetto
SLUC	Q11	Servirebbe più personale, soprattutto nel pomeriggio
SLUC	Q12	Ho messo un voto sufficiente perché il personale non viene preso in considerazione dalla dirigenza che non vuole affrontare le problematiche oggettive
SLUC	Q15	Tutto perfetto!!
SLUC	Q23	Trovare operatori che fanno questo lavoro perché vogliono e non devono
SLUC	Q26	Nei prossimi questionari lasciare più spazio per le osservazioni/suggerimenti dei familiari
SLOR	Q5	Io sono immensamente soddisfatta!! Siete tutti meravigliosi! Grazie di cuore
SLOR	Q9	Non ho suggerimenti. Sono tranquillo per mia moglie che la vedo serena , sempre a posto (vestiti -pulizia)
SLOR	Q33	Tutto perfetto, non potrei chiedere di meglio
SLOR	Q38	Aumenterei il personale che deve lavorare in questo reparto perché sovente noto episodi di criticità
SLOR	Q41	Sarebbe opportuno dare informazioni sulle tematiche lavorative in particolar modo al personale nuovo

Osservazioni conclusive

Le medie generali ricalcano quelle dell'anno precedente, generalmente sopra il valore 4=buono.

Alcuni Reparti presentano alcune criticità che sono state affrontate assieme al Personale durante gli incontri di restituzione che hanno avuto luogo durante i mesi di maggio/giugno 2026.

A onor del vero, rispetto ad alcune fragilità, soprattutto nei Reparti che presentano un numero limitato di posti letto, è bastato un questionario particolarmente severo nel giudizio a far precipitare il punteggio finale complessivo.

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 150 così suddivisi:

TIPO DI QUESTIONARIO	Nr. Di Questionari ricevuti
Standard	96
Facilitato	54

Ecco i risultati del Questionario Standard:

2025 - Q UTENTI (VERSIONE STANDARD) - RSA SAN BASSANO (96 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	E' soddisfatto di come mangia?	Voto alla varietà	Voto alla qualità	E' soddisfatto delle attività proposte dagli anim.?	Come valuta gli ambienti del reparto dove abita?	E' soddisfatto degli spazi comuni?	E' 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...)	
NUMERO Q		96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	
RISPOSTE VALIDE		96	96	92	96	96	95	96	96	92	92	93	93	86	91	91	92	91	91	92	90	89	87	88	91
VOTO MEDIO		8,99	8,94	9,01	8,79	9,18	8,97	8,51	8,11	8,28	8,93	8,77	8,66	8,67	8,95	8,89	8,88	9,13	8,85	8,43	8,44	8,81	8,75	9,09	8,90

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:

2025 - Q UTENTI (VERSIONE FACILITATA) - RSA SAN BASSANO (54 QUESTIONARI)										
REPARTO	NR. Q	CURA					CUCINA	ANIMAZIONE	SPAZI	SOCIALITA'
		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?
NUMERO Q		54	54	54	54	54	54	54	54	54
RISPOSTE VALIDE		54	54	53	54	54	51	54	54	54
VOTO MEDIO		8,96	9,00	8,57	8,70	8,81	8,63	8,67	8,48	8,33

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

REPARTO	NR. Q	ANIMAZIONE	
		Mi indichi tre attività che le piacciono	Mi indichi tre attività che non le piacciono
SCAM	Q1	Musica, Ginnastica	Tombola
SCAM	Q2	Tombola, carte, ginnastica	Disegnare
SCAM	Q3	Tombola, musica	Giochi cognitivi, ginnastica
SCAM	Q9	Musica	Colorare
SCAM	Q10	Ricamare, ginnastica	
SCAM	Q11	Tombola	Ginnastica (perché non posso farla per il mal di schiena)
SCAM	Q12	Andare in giro	
BVAN	Q1	Ginnastica, giochi cognitivi	

BVAN	Q2	Ginnastica	
BVAN	Q3	Attività creative, Musica	
BVAN	Q4	Tombola, giochi cognitivi	
BVAN	Q5	Ginnastica	
BVAN	Q6	Ginnastica	Giochi cognitivi
SGIU	Q1	Aiutare in reparto, Tombola	Stare assieme agli altri ospiti
SGIU	Q2	Tombola, ginnastica, Comunione, Messa	
SGIU	Q3	Tombola, cognitivo, colorare, ginnastica	
SGIU	Q4	Tombola, ginnastica, giochi cognitivi, feste comuni, lab. cucina	Colorare, film
SGIU	Q5	Tombola, ginnastica ma solo quando si gioca a palla	Non mi piace la confusione e le feste assieme a tutti i reparti
SGIU	Q6	Tombola, ginnastica, Comunione, musica	Giochi cognitivi, non i piace la confusione
SGIU	Q7	Tombola, musica, ginnastica, colorare	Giochi cognitivi
SGIU	Q8	Tombola, musica	Colorare
SGIU	Q9	Cyclette, ginnastica	Tombola
SGIU	Q10	Colorare, ginnastica, tombola	Giochi cognitivi
DEPE	Q2	Tombola	
DEPE	Q3	Uscite, beauty farm, musica, feste, tombola	Att. Cognitive
DEPE	Q4	Uscite (ce ne vorrebbero di più)	Rumore, confusione del gruppo
DEPE	Q5	Uscite, musica, momento del caffè, relazione quotidiana	Att. Cognitive
DEPE	Q6	Att. Cognitive	
DEPE	Q7	Eventi comuni, tombola, momento caffè	
DEPE	Q8	Vorrei fare più uscite al bar, beauty, ginnastica	
DEPE	Q9	Att. Cognitive, ginnastica di gruppo, colloqui individuali, carrello Snoezelen	Musica
DEPE	Q12	Tombola, merende, att. In reparto con musica	Es. cognitivi, uscite
DEPE	Q13	Le attività mi aiutano a non pensare alle mie preoccupazioni familiari	

DEPE	Q14	Ginnastica di gruppo, tombola, eventi comuni, pet therapy	
DEPE	Q15	Colloqui	
DEPE	Q16	Mi piacerebbe uscire di più; attività comuni, beauty farm	
DEPE	Q17	Att. Musica, pet therapy, momento caffè	Giochi cognitivi
DEPE	Q19	Colloqui, attività religiose, ginnastica di gruppo, momento del caffè	Musica
DEPE	Q23	Att. Musica, ginnastica di gruppo, momento del caffè, uscite	
MTER	Q1	Giochi, musica	
MTER	Q2	Cantare, giochi delle parole	
MTER	Q4	Arte	
SRIT	Q1	Cucito, creatività	Gioco della lavagna, gioco della memoria
SRIT	Q4	Musica, giochi per la memoria, aperitivo	
SRIT	Q6	Giochi, lettura del giornale	
SLUC	Q2	Lavori cucito, feste	
SLUC	Q3	Colloquio, lettura, feste	
SLUC	Q4	Feste musica, cucito, lavoretti	
SLUC	Q5	Cucito, attività, feste, dialogo	
SLUC	Q7	Cucina, tombola, attività creative, festa, musica	
SLUC	Q8	Cucina, giochi, festa, ginnastica, chiacchierare	
SLUC	Q9	Disegno, ginnastica, arteterapia, feste con canzoni, musica, cucina	
SLUC	Q12	Addobbi, cucina	
SLUC	Q13	Leggere quotidiano, lavoretti, cinema, chiacchierare	
SLUC	Q15	Pittura, leggere, cinema, feste	
SLUC	Q16	Ginnastica, feste, giochi per memoria	
SLUC	Q17	Feste, attività per la memoria, cinema, cucina	
SLUC	Q18	Attività, feste, lettura giornale, cineforum	

SPAO	Q1	Feste	
SPAO	Q5	Ginnastica	
SPAO	Q6	Fare le unghie	Ginnastica
SPAO	Q7	Ginnastica, feste comuni	
SPAO	Q8	Attività di cucina	Lettura giornale perché sento poco
SPAO	Q9	Lettura giornale	Ginnastica perché stufa e ci sono tante persone
SPAO	Q10	Estetica	

QUESTIONARI FACILITATI

Questi i commenti e le Osservazioni contenute nei Questionari Facilitati:

REPARTO	NR. Q	VITA IN REPARTO		COMMENTI
		Mi indichi tre cose positive	Mi indichi tre cose critiche	
SCAM	Q2	Convivialità	Falsità	
SCAM	Q10	Mi piace stare in compagnia e fare i lavoretti	Gli atteggiamenti di alcune signore	
SCAM	Q14	Tutto benissimo con il medico	La cucina è peggiorata tanto negli ultimi tempi; troppo troppo sale	
BVAN	Q1	la TV	Cambiano un po' troppo gli ausiliari e a fare il bagno a volte mi sento a disagio	
BVAN	Q2	Il succo a merenda	Vorrei avere il mio letto più in ordine	
BVAN	Q3	Ho fatto tante amicizie	Ho paura a fare il bagno perché la vasca è troppo stretta	
BVAN	Q6	Mi piace stare qui	Alcune compagne	
SGIU	Q1	Posso parlare con le altre signore	Di notte un ospite spesso non mi fa dormire	
SGIU	Q2	A volte posso parlare del più e del meno	Una delle compagne di stanza tiene la luce accesa e disturba	
SGIU	Q4	Stanza tranquilla, riposo bene		Poca varietà nel menù, a volte poco tempo per mangiare
SGIU	Q6	In camera ci vado solo per dormire e dormo bene, tranquillità		

SGIU	Q8	Posso parlare con loro, non disturbano		
SGIU	Q10	La sera parliamo e diciamo il Rosario		
DEPE	Q1	La mia compagna di stanza è bravissima, la sera preghiamo assieme		Ho imparato a dire subito cosa non va alle persone interessate
DEPE	Q3	La mia compagna di camera è molto maleducata con tutti	Spesso è sporco, la mia compagna di camera la lascia così	
DEPE	Q4	Alcuni operatori sono proprio bravi	Il mio compagno di stanza è molto scorbutico	
DEPE	Q7	A tavola si chiacchiera e le vedo interessate a me	La mia compagna di stanza è un po' particolare, ma io la lascio fare	Di notte spesso non c'è tranquillità, nel mio corridoio c'è una signora che urla continuamente
DEPE	Q8	FKT molto garbati		
DEPE	Q9	La mia compagna di stanza non parla mai, però è educata e risponde	Gli arredi andrebbero rinnovati; manca sempre qualcosa dalla lavanderia	
DEPE	Q10	Medico disponibile; il fisioterapeuta è un amore, mi ha sempre aiutato; gli animatori mi supportano nei momenti di malumore	Il reparto è un po' vecchio, andrebbe rinnovato; la mia compagna di stanza risponde con cattiveria	Qui non manca niente ma non è come essere a casa
DEPE	Q12	E' molto allegro e non si lamenta mai di me	Le infermiere non sempre mi danno quello di cui ho bisogno!! Bagno e camera piccoli;	Discuto spesso con la dottoressa, poi devo obbedire
DEPE	Q13	Medico molto disponibile;		
DEPE	Q14	FKT molto cortesi; compagna di stanza educata e rispettosa	Salone un po' piccolo, tra deambulatori e carrozzine non ci passiamo	
DEPE	Q16	Mi piacerebbe chiacchierare di più	A volte spariscono degli indumenti	
DEPE	Q17	La mia compagna di stanza è buona e disponibile		
DEPE	Q19	Mi trovo bene con le compagne di tavolo, il pranzo è un momento sereno	Medico poco presente; la mia compagna di stanza è permalosae altezzosa	Io qui mi sento sicura, così sono tranquilli anche i miei figli
DEPE	Q20	Compagno di camera tutto ok	Al pomeriggio c'è troppo caldo; il compagno di tavolo spesso rovescia cibo e acqua, a me dà fastidio	

DEPE	Q22	Gli ausiliari, ci sono quelle più garbate e quelle più asciutte	Il cibo è sempre salato; la sera c'è sempre il formaggio; la pulizia dei locali non è quotidiana; la sera fa freddo	
SLUC	Q18	Con la compagna di stanza ci supportiamo a vicenda		
SPAO	Q1	Mi trovo a mio agio con tutti		
SPAO	Q3	Conforto tra gli ospiti a tavola		
SPAO	Q6	A tavola mi trovo bene	Compagna di stanza pesante	
SPAO	Q7	Compagni di tavola simpatici	Il compagno di stanza russo molto	
SPAO	Q8	Rapporti sinceri con compagne di tavola	Umore instabile della compagna di stanza	
SPAO	Q9	Posso vedere la Tv in stanza	La mia compagna di stanza ha l'abitudine di chiudere la porta perché ha paura che entrino altri aspetti, ma vorrei tenerla aperta	Cambiare più spesso le salviette del bagno. Attenzione agli indumenti degli altri nel mio armadio

RSA “Mazza” - Pizzighettone

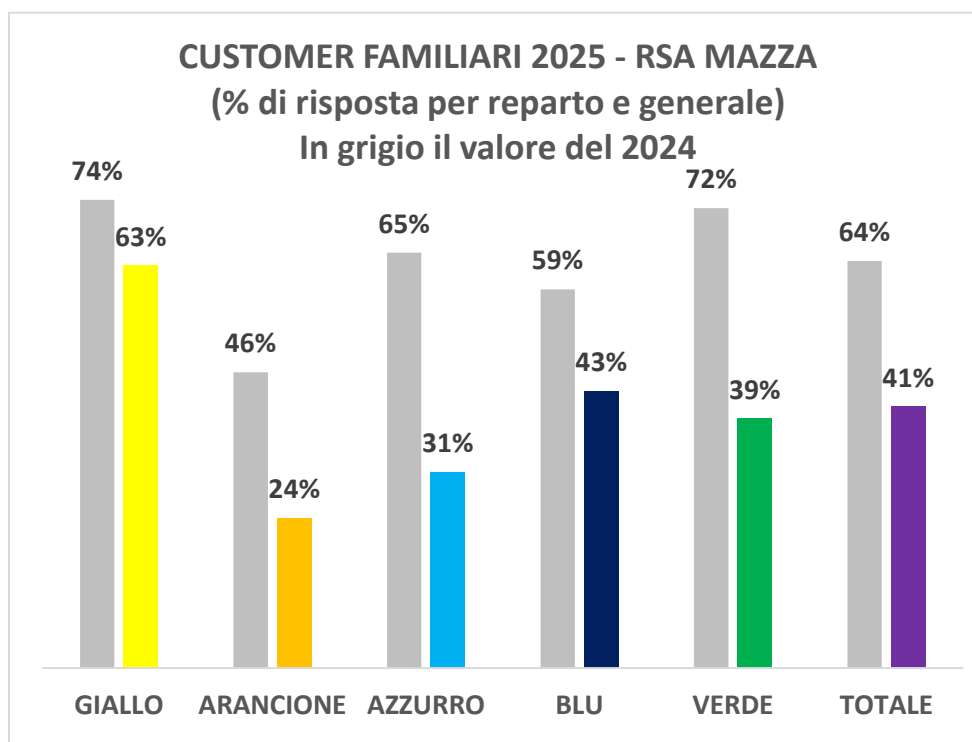
Risultati questionari rivolti ai familiari/caregivers

Tassi di partecipazione

Sono stati distribuiti/spediti nr. 95 Questionari.

I questionari ritornati sono stati nr. 39, con un tasso di risposta assestato al 41%, molto in ribasso rispetto al 2024.

Le ragioni di questo evidente calo sono soprattutto da ricercare nel fatto che gli operatori, in particolare nel periodo dedicato alla distribuzione dei Questionari ai familiari, erano molto impegnati a gestire gli spostamenti interni degli ospiti legati alla ristrutturazione dei Reparti e si sono potuti dedicare con minor intensità a questa operazione.



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 (41%) 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 (74%), gran parte di essi sono ancora in fascia di età lavorativa (69%) e vengono a trovare il proprio caro "più di una volta la settimana" (82%).

RSA MAZZA - CUSTOMER 2025 - DATI SOCIO ANAGRAFICI FAMILIARI					
GENERE	VA	%	PARENTELA	VA	%
Donna	18	46%	Coniuge/convivente	1	3%
Uomo	16	41%	Figlio/Figlia	29	74%
NR	5	13%	Genero/nuora	0	0%
TOTALE	39	100%	Fratello/Sorella	5	13%
			Nipote	1	3%
			Amico/conoscente	0	0%
			Altro	1	3%
			NR	2	5%
			TOTALE	39	100%

ETA'	VA	%
Fino a 30 anni	0	0%
Da 31 a 65 anni	27	69%
Oltre 65 anni	9	23%
NR	3	8%
TOTALE	39	100%

RESIDENZA	VA	%
Pizzighettone	4	10%
Provincia CR	24	62%
Altra provincia	7	18%
NR	4	10%
TOTALE	39	100%

Altra provincia	
Lodi	3
Milano	1
Monza Brianza	1

RICOVERO DA	VA	%
Meno di 1 anno	13	33%
Da 1 a 3 anni	19	49%
Da 3 a 5 anni	1	3%
Più di 5 anni	2	5%
NR	4	10%
TOTALE	39	100%

FREQUENZA VISITA	VA	%
Più volte la settimana	32	82%
Sab/Dom/ Festivi	2	5%
Alcune volte al mese	2	5%
Alcune volte all'anno	0	0%
NR	3	8%
TOTALE	39	100%

La maggior parte di coloro che hanno risposto hanno il proprio caro ricoverato da meno di 3 anni (% 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%).

Una delle domande (la nr. 36) 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 2024 la percentuale di persone che sono venute a conoscenza della Fondazione attraverso attori del sistema socio-sanitario.

36 - Come è venuto a conoscenza...		
ITEM	VA	%
MdF	6	15%
Ospedale	3	8%
Case di cura/cliniche	2	5%
Servizi Sociali	2	5%
Amici/conoscenti	12	31%
Amici/conoscenti che hanno avuto...	5	13%
Internet/TV/Giornali	1	3%
Altro	3	8%
NS/NR	5	13%
TOTALE	39	100%

ANALISI DEI 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, pur nella consapevolezza del minor numero di questionari restituiti rispetto al 2024, in un range da 1 a 5 la media ponderata delle risposte di tutta la struttura si assesta ad un punteggio di **4.38**, in aumento rispetto al valore del 2024 che era del 4,07.

Come è possibile vedere dal confronto nel 2025 tutte le aree hanno mostrato un aumento del voto medio:

RSA MAZZA 2025	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	4,28	4,49	4,35	4,40	4,47	4,34
ME POND DI RSA	4,38					
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					

Vediamo ora l'analisi delle singole Aree di tutta la struttura.

Data l'esiguità della restituzione relativamente ad alcuni Reparti, si è optato per una restituzione complessiva dei risultati.

Area: QUALITA' DELLE INFORMAZIONI

Domande da 1 a 3 - Me.Pond. di Area: 4.28

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

REPARTO	NR. Q	QUALITA' DELLE INFORMAZIONI		
		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?
NR.QUESTIONARI		39	39	39
RISPOSTE VALIDE		39	39	38
VOTO MEDIO		4,31	4,38	4,13
ME POND AREA		4,28		

Area: INGRESSO NEL 2025

Domande da 4 a 6 – Med.Pond. di Area: 4.38

Queste domande erano specificatamente rivolte a coloro che erano entrati in RSA durante l'anno 2025.

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.

REPARTO	NR. Q	INGRESSO NEL 2025		
		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 o in RSA nei giorni precedenti e appena successivi al ricovero?	Il momento dell'accoglienza e l'accompagnamento del Suo congiunto all'ambientamento in struttura?
NR.QUESTIONARI		39	39	39
RISPOSTE VALIDE		27	26	27
VOTO MEDIO		4,41	4,46	4,59
ME POND AREA		4,49		

Area: QUALITA' DELLE CURE, DELL'ASSISTENZA, DELLE RELAZIONI, DELLA VITA IN RSA
Domande dalla 7 alla 22 – Me.Pond. di Area: 4.35

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

REPARTO	NR. Q	QUALITA' DELLE CURE, DELL'ASSISTENZA, DELLE RELAZIONI, DELLA VITA IN RSA															
		7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
		Assistenz a medica	Assistenz a infermieri stica	Cure igieniche	Cura dell'aspet to (abbigliam ento, capigliatur a..)	La pulizia e cura della biancheria personale del suo familiare	Pudore e dell'intimit à del suo familiare	Ritmi di vita e delle abitudini personali	Gli oggetti personali	La possibilità di soddisfar e le proprie esigenze religiose e/o spirituali in struttura	La gentilezza e la disponibili tà nei confronti della Sua famiglia?	La relazione con il suo congiunto (gentilezz a, capacità d'ascolto, supporto emotivo...)	Il tempo dedicato agli utenti da parte del/della Fisioterap ista in reparto	La qualità degli interventi messi in atto dal/dalla Fisioterap ista in reparto	Il tempo dedicato agli utenti da parte dell'Anim azione in reparto?	La qualità degli interventi messi in atto dall'Anim azione in reparto?	La capacità di favorire il mantenim ento delle relazioni con i familiari?
NR.QUESTIONARI		39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39
RISPOSTE VALIDE		39	39	39	38	38	38	38	38	35	39	39	36	34	37	35	37
VOTO MEDIO		4,46	4,74	4,54	4,47	4,39	4,50	4,29	4,37	4,57	4,67	4,38	4,11	4,15	3,81	3,89	4,08
ME POND AREA		4,35															

Tutto il comparto ha visto un aumento del voto medio. La Media Ponderata dell'Area è passata da un 4.12 del 2024 ad un 4.35 del 2025.

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 per il settore Animativo.

Area: QUALITA' DEL SERVIZIO ALBERGHIERO

Domande da 23 a 31 – Me.Pond. di Area: 4.40

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

Tutti gli item si presentano sopra il punteggio 4=buono.

REPARTO	NR. Q	QUALITA' DEL SERVIZIO ALBERGHIERO								
		23	24	25	26	27	28	29	30	31
		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.QUESTIONARI		39	39	39	39	39	39	39	39	39
RISPOSTE VALIDE		39	37	38	39	39	39	36	39	34
VOTO MEDIO		4,21	4,35	4,39	4,51	4,56	4,33	4,50	4,38	4,32
ME POND AREA		4,40								

Area: SERVIZI DI FRONT OFFICE

Domande da 32 a 35 – Me.Pond. di Area: 4.47

Il comparto osserva un miglioramento rispetto al 2024 che aveva presentato un punteggio leggermente basso.

REPARTO	NR. Q	SERVIZI DI FRONT OFFICE			
		32	33	34	35
		La Portineria /Centralino	L'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP - domanda di ingresso ed ingresso)	La Segreteria (pagamenti)	Gli Uffici in generale
NR.QUESTIONARI		39	39	39	39
RISPOSTE VALIDE		35	35	35	34
VOTO MEDIO		4,46	4,54	4,46	4,44
ME POND AREA		4,47			

DOMANDE DI SINTESI

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

Domanda nr. 37:

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

Il valore medio delle risposte dei 35 Questionari ricevuti si colloca a 4.34. Possiamo quindi dire che è coerente con i risultati prima analizzati, posizionandosi molto vicino alla Media di struttura (4.38).

Domanda nr. 39:

CONSIGLIEREBBE LA STRUTTURA AD UN AMICO?

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

Risposte aperte

Tutte le sezioni davano la possibilità di fare dei commenti.

REP.	NR.Q	QUALITA' DELLE INFORMAZIONI	QUALITA' DELLE CURE, DELL'ASSISTENZA, DELLE RELAZIONI E DELLA VITA IN REPARTO	FISIOTERAPIA E ANIMATORI IN REPARTO
GIA	Q3	Tutto il personale è sempre molto disponibile ma non è mai chiaro a chi chiedere per esigenze particolari o per conoscere terapie o sapere a chi rivolgersi o quali siano i contatti telefonici	Infermieri e oss molto disponibili e bravi. Alcune OSS poi fanno anche di più del loro ruolo facendo compagnia ed assecondando i pz ma tipicamente lo fanno soprattutto quelle più giovani	Poca attività motoria soprattutto per quei pz che conservano ancora una certa mobilità. Attività un po' ripetitive e parrebbero anche poco stimolanti. Forse occorrono programmi più mirati
GIA	Q8			Capisco la quantità di ospiti ma credo che un po' di più di coinvolgimento (soprattutto per i più autonomi) durante la giornata non sarebbe male
GIA	Q9		Operatori molto gentili	Il tempo dedicato dal fkt è ottimo
BLU	Q10		L'operatore manuel è molto disponibile all'ascolto	
AZZ	Q1	Vorrei avere più informazioni	Servirebbe più personale	
VER	Q1		Negli ultimi tempi la qualità e la cura sono piuttosto scadenti	
VER	Q5		Un dottore più presente	
VER	Q7		Serve una persona in più	

REP.	NR.Q	QUALITA' DEL SERVIZIO ALBERGHIERO	HA OSSERVAZIONI O SUGGERIMENTI IN MERITO?
GIA	Q2	Temperatura estiva troppo calda in alcune camere. Confido nella sistemazione dopo i lavori	
GIA	Q3	Ambienti scarni e molto ospedalieri. I nuovi interventi non hanno cambiato in meglio, ad esempio non ci sono zerbini in tutta la struttura per pulirsi i piedi all'ingresso. Non sempre le tovaglie e posate sono pulite a dovere, cibo molto buono. La cena è servita un po' troppo presto. Molti parenti faticano col lavoro ad arrivare prima di cena. L'assistenza fornita durante i pasti è altamente dipendente da chi è in turno. Servizio parrucchiera troppo sporadico.	VEDI ALLEGATO
GIA	Q9		Nel primo periodo ho rilevato qualche mancanza che è ho segnalato ed è stata risolta. Per quanto riguarda la mia famiglia, mia madre è a casa sua!!
BLU	Q4		Sarebbe opportuno, se possibile, dalla prossima festività Pasqua e Natale, poter organizzare un pranzo con uno/due parenti nella sala polivalente
BLU	Q5	Manca una nota di colore negli ambienti comuni	Tutto bene. Siamo soddisfatti di tutto il servizio
VER	Q1		Sarebbe buona cosa vedere di incrementare il numero del personale
VER	Q6	Alla lavanderia di San Bassano spesso e volentieri si perdono magliette, calzoni, etc. etc.	

Risultati questionari rivolti agli Ospiti

Si espongono di seguito i risultati generali della rilevazione rivolta agli Ospiti della RSA.
I questionari ricevuti sono stati 37, di cui 27 Standard e 11 Facilitati.

Di seguito i punteggi:

2025 - Q UTENTI (VERSIONE STANDARD) - RSA MAZZA (26 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?	E' soddisfatto di come mangia?	Voto alla varietà	Voto alla qualità	E' soddisfatta delle attività proposte dagli anim.?	Come valuta gli ambienti del reparto dove abita?	E' soddisfatto degli spazi comuni?	E' soddisfatto dei servizi igienici?	Del confort (caldo/freddo ecc.)	E' 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,	
NUMERO Q	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26
VOTO MEDIO	9,15	9,19	9,15	9,46	9,81	9,08	8,50	7,12	8,08	9,88	8,54	7,96	8,96	8,12	8,92	9,62	9,69	8,08	9,08	9,31	9,15	9,27	9,42	9,54

2025 - Q UTENTI (VERSIONE FACILITATA) - RSA MAZZA (11 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?
NUMERO Q		11	11	11	11	11	11	11	11	11	11
RISPOSTE VALIDE		11	11	11	11	11	10	11	11	11	11
VOTO MEDIO		8,55	8,91	8,18	8,55	8,55	8,40	8,45	8,36	8,36	8,18

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

Segue la tabella dei commenti liberi.

RSA MAZZA - CUSTOMER UTENTI 2025 Q STANDARD - COMMENTI PERSONALI

REPARTO	NR. Q	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
GIA	Q1	Lettura, Santo Rosario, musica			
GIA	Q3	Eventi in musica, Santa Messa, giochi cognitivi			
GIA	Q4	Santa Messa, eventi in musica, laboratorio creativo			
GIA	Q6	Santa Messa			
ARA	Q2	Santa Messa			
ARA	Q3	Attività religiose, lettura			
ARA	Q4	Santa Messa, lettura, musica			
ARA	Q5	Attività religiosa	La musica perché non variano con le canzoni		
ARA	Q6	Attività religiosa, attività di teatro, la musica			
ARA	Q7	Santa Messa			
ARA	Q9	Santa Messa			
VER	Q1	Musica, Messa			A volte non tornano i vestiti
VER	Q2	Messa			Ci vorrebbe un po' di musica in filodiffusione per fare compagnia
VER	Q3			Mi trovo bene con le ospiti di reparto	Sono arrivati pantaloni rovinati dalla lavanderia
VER	Q4	Messa			
VER	Q5				A volte arriva il cibo freddo
VER	Q6	Messa, teatro		Posso fare quello che voglio in camera	
BLU	Q3	Leggere il giornale		Mi trovo bene	
BLU	Q4	Stare con loro			

RSA MAZZA - CUSTOMER UTENTI 2025 Q FACILITATO - COMMENTI PERSONALI							
REPARTO	NR.Q	CUCINA		ANIMAZIONE		VITA IN RSA	
		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?
GIA	Q1	Pizza	Merluzzo	Santa Messa			
GIA	Q2	Musica					
GIA	Q3	Riso, minestrina		Santa Messa	Mi piacciono meno gli eventi in musica per la mia testa		
ARA	Q2	Carne	Poche porzioni	La musica			
ARA	Q3		Poche porzioni	Santa Messa			
VER	Q1	Minestra	Pasta grossa	Tutto quello che c'è per me è oro		Si prendono cura di me	
VER	Q2	Pizza	Verdura cotta, frutta cotta	L'educatrice fa attività costruttive, ci considera molto		Pulizia	Vorrei più attenzione
VER	Q3	Primi piatti				Stare in compagnia	
VER	Q4			Tombola, musica			
VER	Q5	Gelato		Parliamo di calcio, del Napoli, delle canzoni			

RSA REPARTO _____

RILEVAZIONE DELLA QUALITÀ PERCEPITA DAI FAMILIARI ANNO 2025

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 2026.**

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/NR

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 <u>NEL CORSO DEL 2025</u> , LE CHIEDIAMO DI VALUTARE:	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?						

Rispetto alla presenza di un/una FISIOTERAPISTA in Reparto come valuta:	VALUTAZIONE					
18) Il tempo dedicato agli utenti da parte del/della Fisioterapista in reparto	1	2	3	4	5	0
19) La qualità degli interventi messi in atto dal/dalla Fisioterapista in reparto	1	2	3	4	5	0
Rispetto alla presenza di un/una ANIMATORE/EDUCATORE in Reparto come valuta:	VALUTAZIONE					
20) Il tempo dedicato agli utenti da parte dell'Animazione in reparto?	1	2	3	4	5	0
21) La qualità degli interventi messi in atto dall'Animazione in reparto?	1	2	3	4	5	0
22) 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					
23) La gradevolezza degli ambienti comuni (colori, arredi, quadri, oggetti...)	1	2	3	4	5	0
24) 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					
25) La pulizia degli ambienti comuni del reparto?	1	2	3	4	5	0
26) La pulizia delle camere da letto e relativi servizi igienici?	1	2	3	4	5	0
27) La pulizia della biancheria del reparto (lenzuola, tovaglie etc.)	1	2	3	4	5	0
Rispetto al cibo servito, come valuta:	VALUTAZIONE					
28) La possibilità di scelta da parte del suo familiare tra quanto offerto dal menù?	1	2	3	4	5	0
29) L'adeguatezza del cibo alle esigenze del suo familiare (cibo tritato, morbido...)	1	2	3	4	5	0
30) Gli orari dei pasti?	1	2	3	4	5	0
31) 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					
32) La Portineria/Centralino?	1	2	3	4	5	0
33) L'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP – domanda di ingresso ed ingresso)?	1	2	3	4	5	0
34) La Segreteria (pagamenti)?	1	2	3	4	5	0
35) Gli Uffici in generale?	1	2	3	4	5	0

36) 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 la Fondazione ☐ Internet/TV/Giornali
☐ Altro (Specificare) _____

IN SINTESI...	VALUTAZIONE					
37) Come valuta nel complesso la qualità del servizio fornita dal Reparto?	1	2	3	4	5	0
38) 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 ☐ Pizzighettone ☐ 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 _____ REPARTO _____

**RILEVAZIONE DELLA QUALITÀ PERCEPITA DAGLI UTENTI
ANNO 2025**

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 dell'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 _____ **REPARTO** _____

**RILEVAZIONE DELLA QUALITÀ PERCEPITA DAGLI UTENTI
ANNO 2025**

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 mangi?



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
