

QUESTIONARIO SODDISFAZIONE FAMILIARI STRUTTURE RESIDENZIALI PER ANZIANI

Somministrato dal 4 al 22 Dicembre 2023

REPORT DI SINTESI DEI RISULTATI

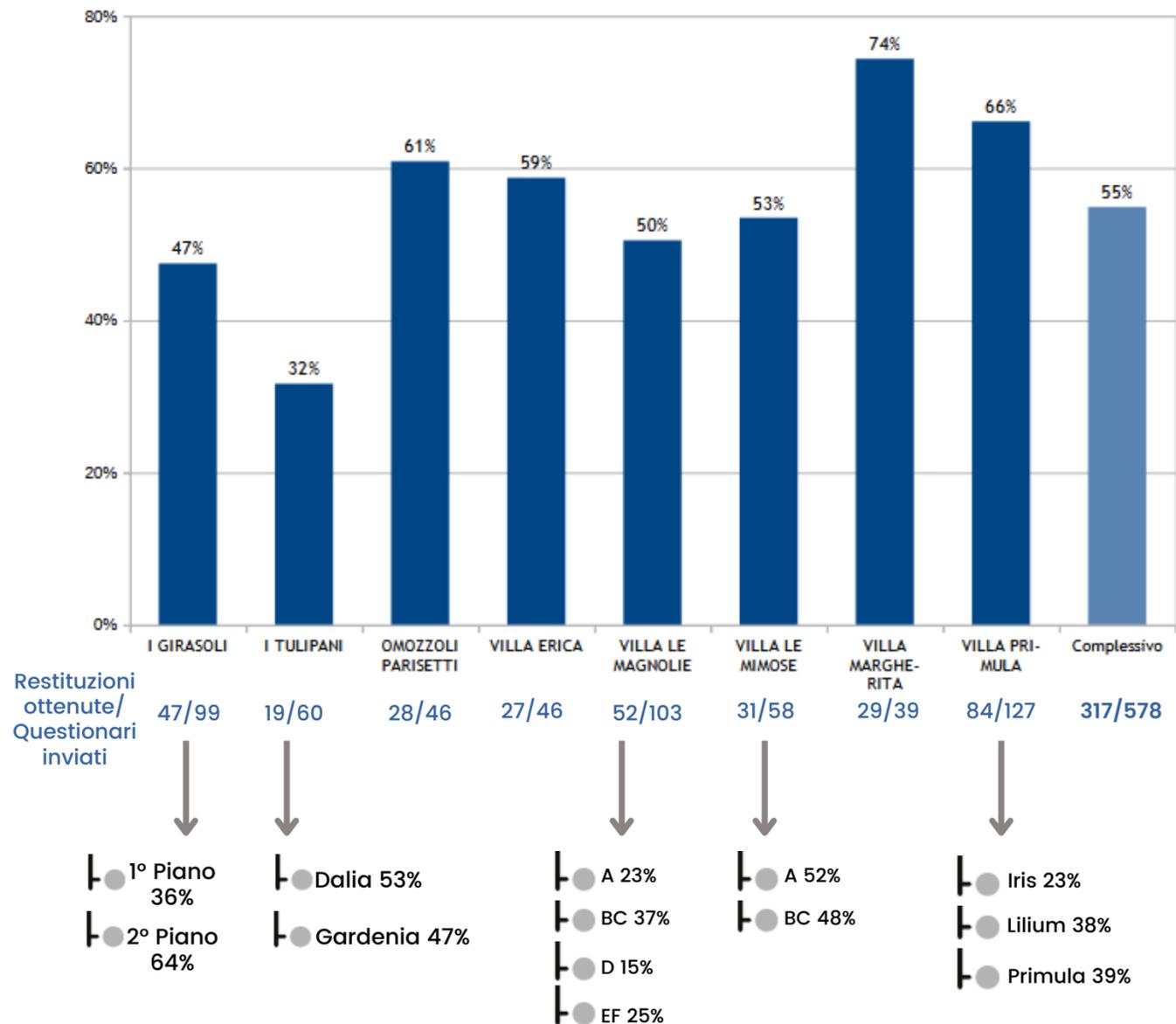
n. 578 questionari trasmessi o consegnati ai familiari degli utenti delle strutture residenziali:

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

n. 317 risposte ricevute (55 %)

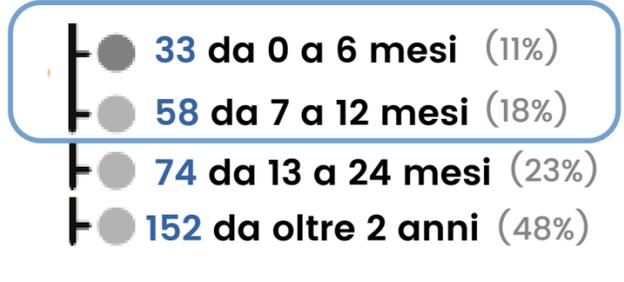
Organizzazione a cura del
Servizio Anziani di
ASP "Reggio Emilia Città delle Persone"

Percentuale di restituzione questionari residenziali

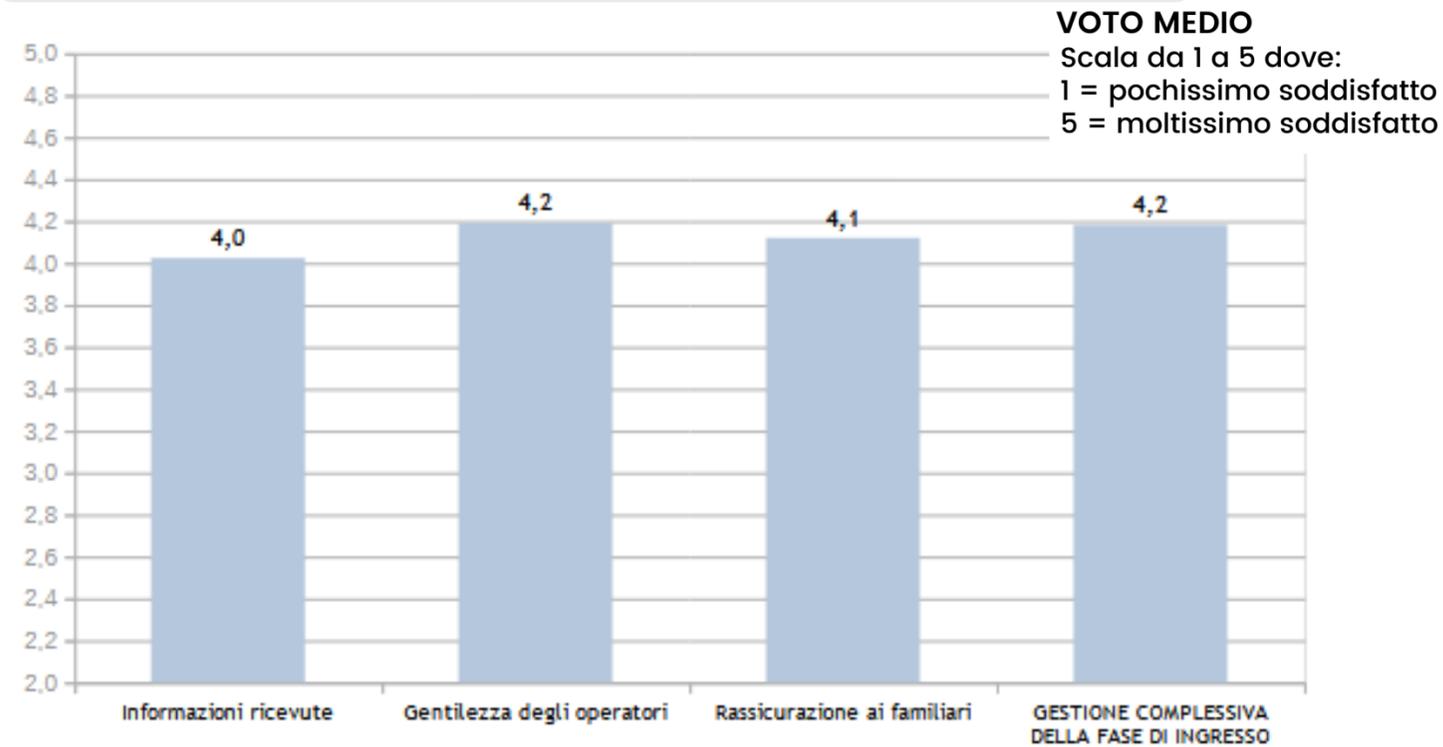


Fase di ingresso

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

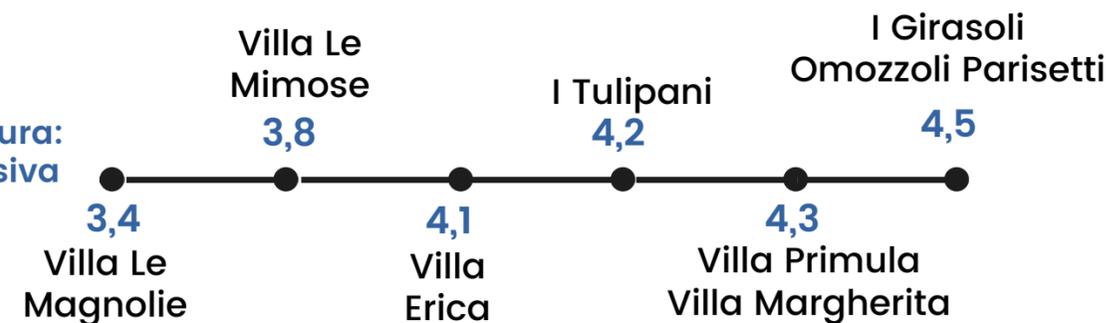


(*) Al momento dell'ingresso del Suo familiare nell'attuale Struttura, è stato soddisfatto dell'accoglienza ricevuta riguardo a:

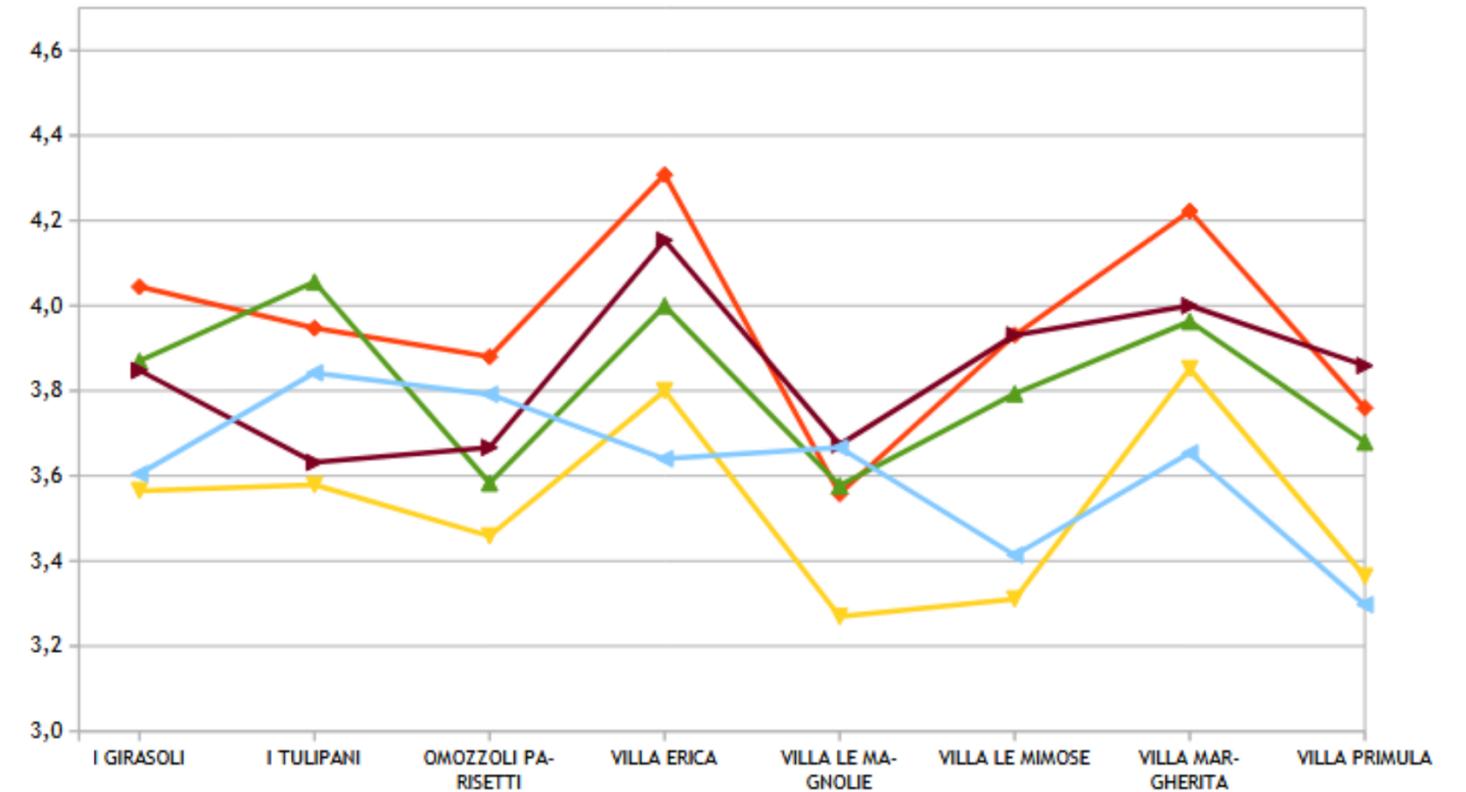
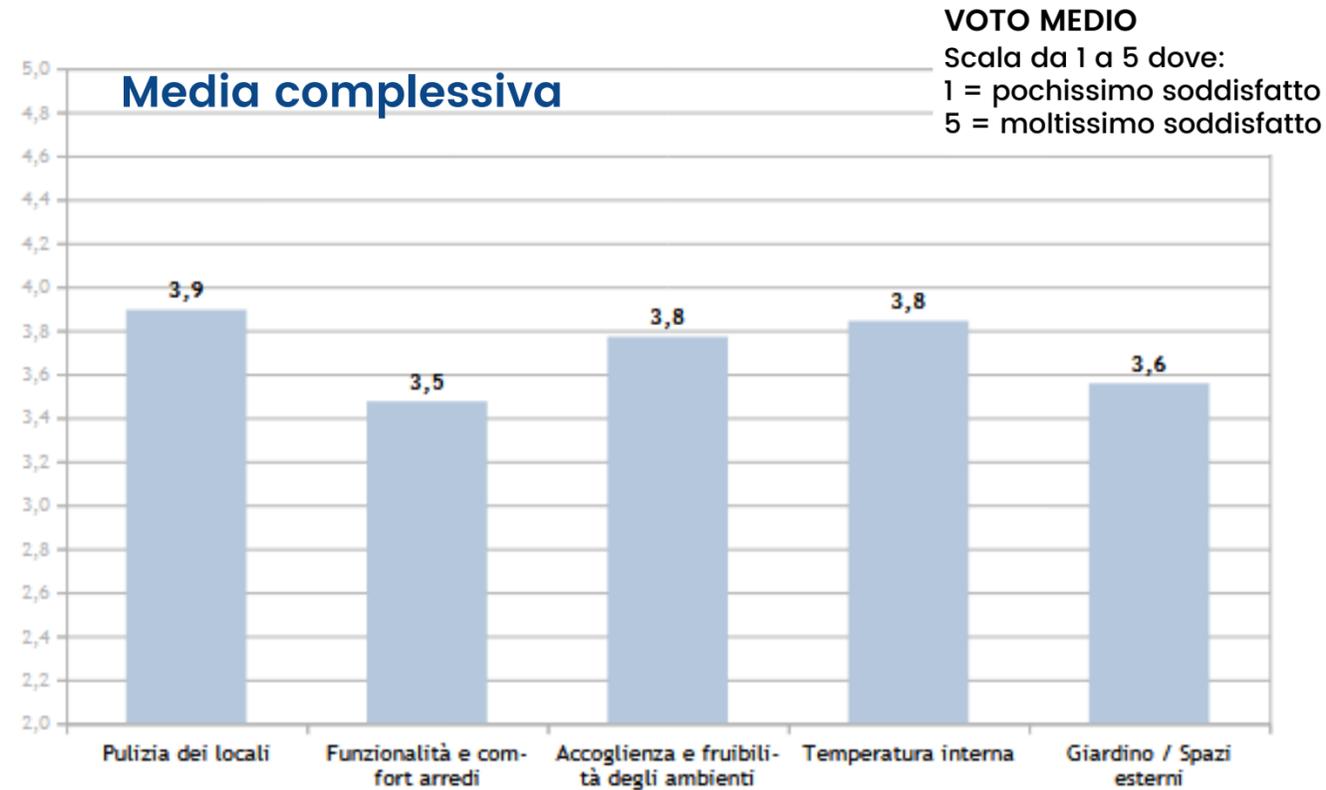


(*) Domanda rivolta ai 91 utenti che frequentano la struttura da meno di un anno

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



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

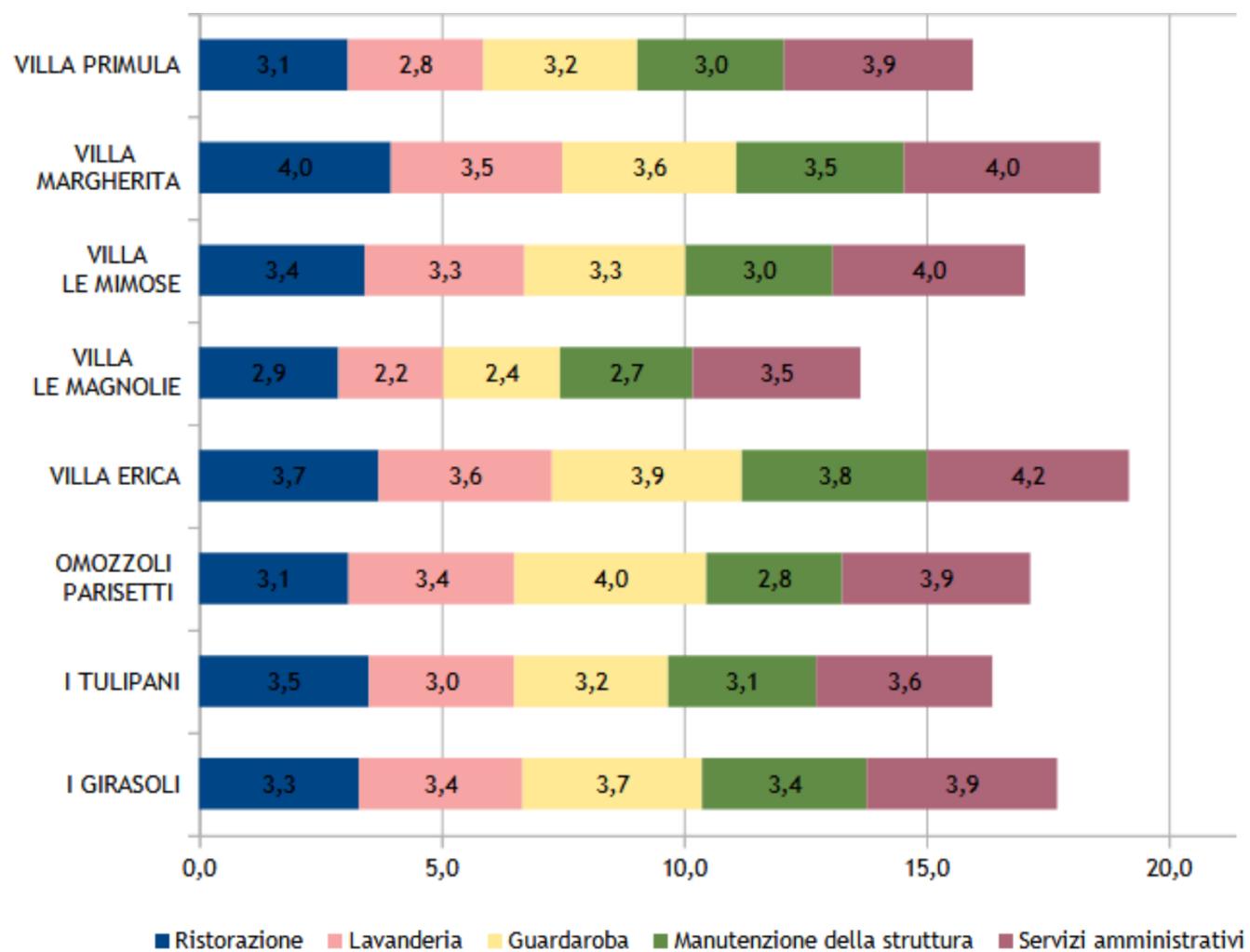


- ◆ Pulizia dei locali
- ◆ Funzionalità e comfort arredi
- ◆ Accoglienza e fruibilità degli ambienti
- ◆ Temperatura interna
- ◆ Giardino/Spazi esterni

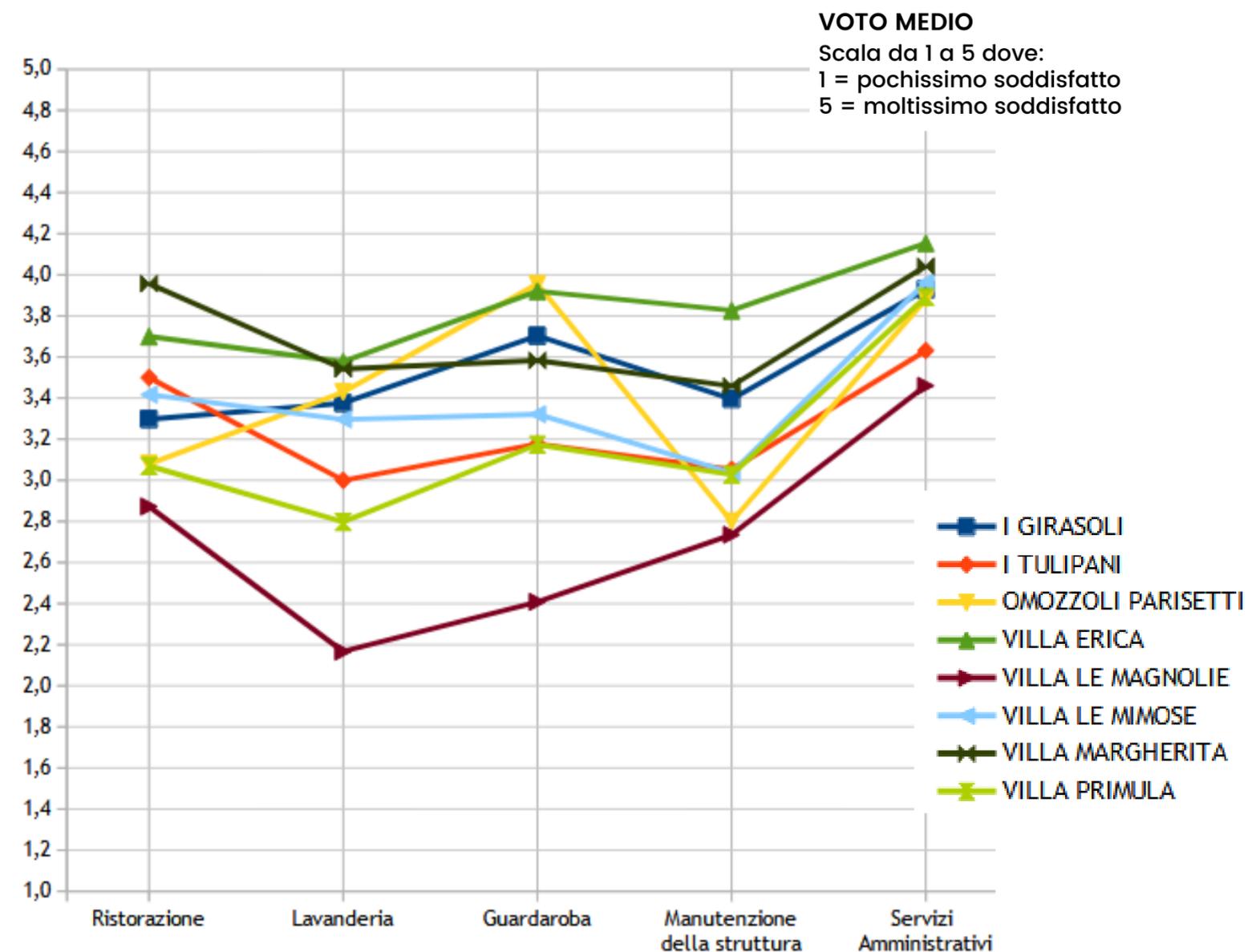
Dettaglio per struttura

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

Livello di soddisfazione dei servizi di supporto

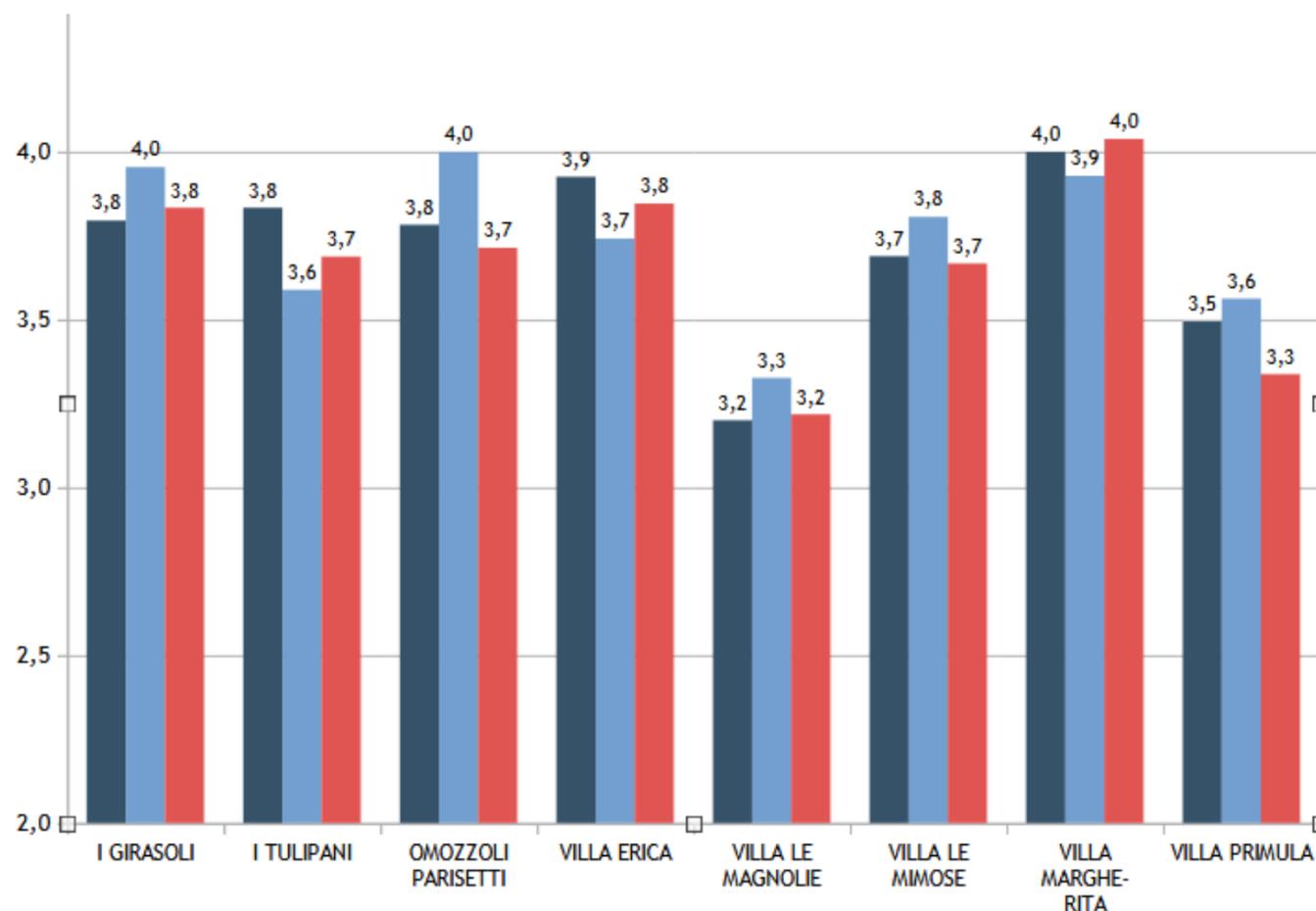


Livello di soddisfazione dei servizi di supporto



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

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



Media complessiva

3,6

Informato

3,7

Coinvolto nelle decisioni sul Suo caro

3,6

Coinvolto nelle attività che vengono organizzate

VOTO MEDIO

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

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

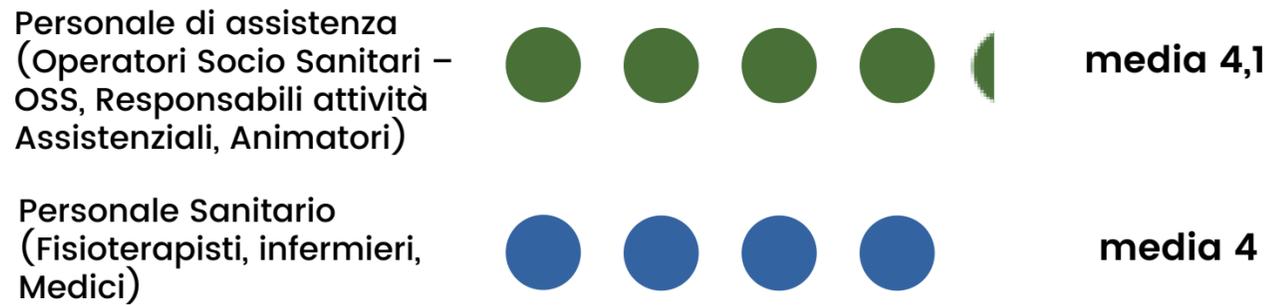
Struttura	Cure Assistenziali	Animazione	Fisioterapia	Cure Infermieristiche	Cure Mediche
I GIRASOLI	4,0	3,9	3,7	4,1	3,8
I TULIPANI	3,8	3,6	3,2	3,7	3,2
OMOZZOLI PARISETTI	4,0	3,6	2,9	3,8	4,0
VILLA ERICA	4,0	4,0	3,7	3,9	3,8
LE MAGNOLIE	3,6	2,9	3,0	3,6	3,6
LE MIMOSE	3,8	3,5	3,8	3,9	3,8
MARGHERITA	4,1	4,1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

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



- I Tulipani
- Villa Primula
- Omazzoli Parisetti
- I Girasoli
- Villa Erica
- Le Magnolie
- Le Mimose
- Villa Margherita

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

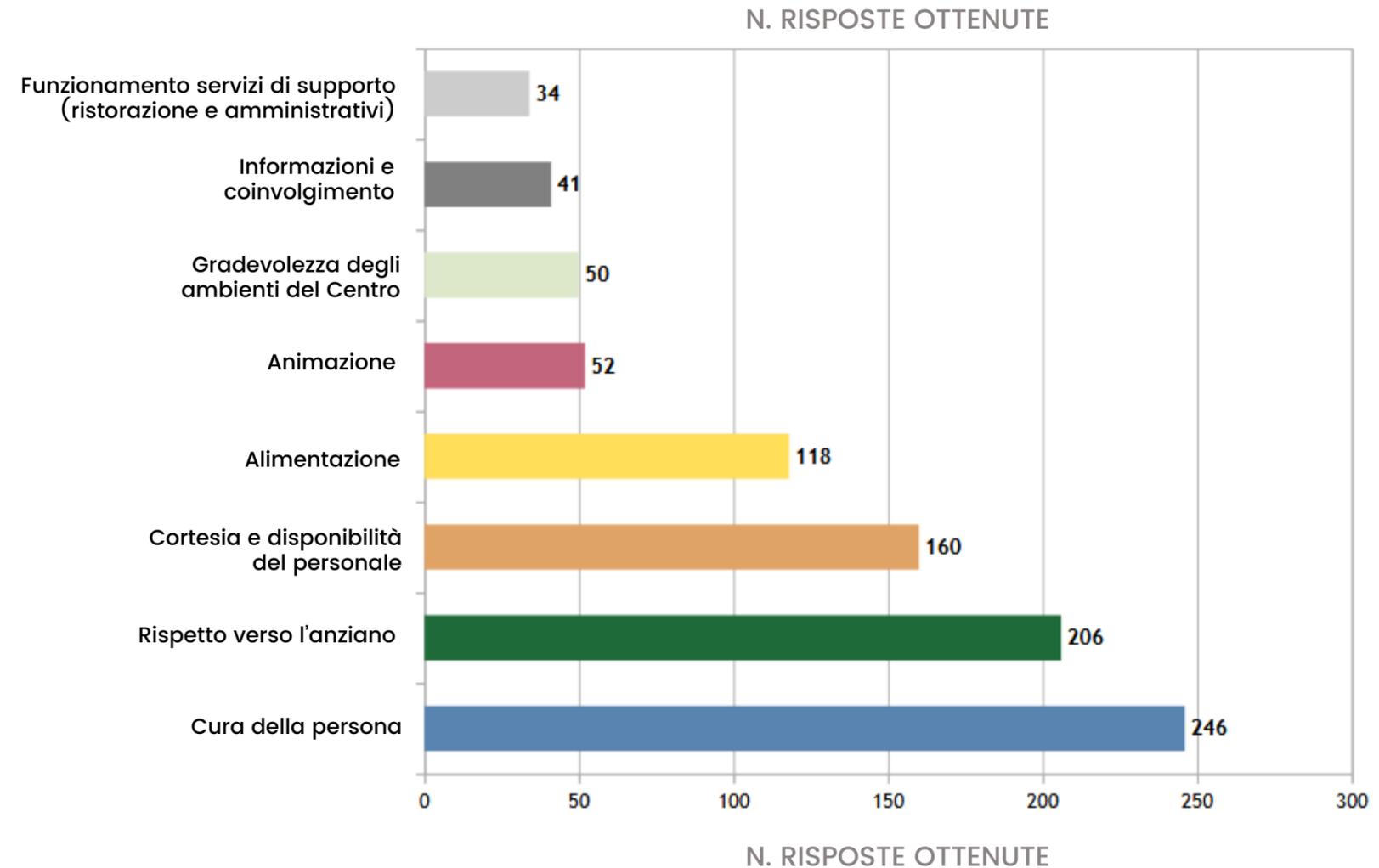


Ritiene che i livelli di riservatezza garantiti al Suo familiare dentro la struttura nel quotidiano, siano adeguati ?



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

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



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

GIUDIZIO COMPLESSIVO

3,8

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

- ✓ A Apprezziamo molto l'assistenza, l'igiene e la disponibilità del personale. Siamo complessivamente molto soddisfatti. Anche se la nostra parente non ne può usufruire, apprezziamo molto anche l'animazione della struttura, che è molto importante per la qualità di vita.
- Apprezzo molto il senso di passione per il proprio lavoro di tutti gli operatori nei diversi ruoli.
- ✓ Apprezzo molto la grande disponibilità della RAA che si dimostra attenta sia verso gli anziani che nei confronti dei loro famigliari.
- ✓ La mamma si lamenta spesso del cibo poco gradevole e spesso ripetitivo. A volte mi sembra che il servizio di lavanderia impieghi molto tempo a restituire gli indumenti messi a lavare.
- ✓ Coinvolgimento degli anziani nell'attività di animazione e svago (+)
Raramente si riesce a contattare telefonicamente la struttura (-)
- ✓ cura della persona, difficoltà nel contattare il personale telefonicamente
- ✓ Di più la Competenza; Di Meno i Locali (sono strutture vecchie)
- ✓ Di più: la cortesia e i sorrisi del personale, l'interazione con mia zia. Di meno: forse mancano un po' di stimoli soprattutto alle persone poco reattive come mia zia. Quando la porto fuori "si sveglia", e diventa più partecipe.
- ✓ Fino ad oggi mia mamma è contenta, è curata e si trova bene.
Quindi per noi va bene così, anche se la struttura avrebbe bisogno di un po' di restauro.
- la vestizione della persona, a volte lascia il tempo che trova. Capisco la fretta degli operatori. La cosa più gratificante, è il lavoro degli infermieri. Senza di loro nn si andrebbe avanti. Per gli ospiti sono punto di riferimento. Bisogna cercare di nn farli scappare.
- Il mio familiare è in struttura da molti anni quindi ho avuto modo di constatare il significativo decadimento di alcuni servizi che vado a ribadire ma che ho già evidenziato nelle risposte;
- ✓ 1) Guardaroba e Lavanderia. Il Servizio è mal gestito perchè si appoggia all'esterno. Capi rovinati e molti persi in quanto non sono stati restituiti con conseguente disagio per il familiare e costi per la ricostituzione della dotazione.
- 2) Vitto. Qualità peggiorata in modo evidente.
- 3) Personale sanitario. Da estremamente efficiente ad abbastanza efficiente.

- Complessivamente la struttura tiene ma è evidente che quanto sopra dettagliato emerge chiaramente. Il paziente è sempre in ordine , pulito e ordinato. Nella struttura non si sentono odori particolari o di cibo ,
- ✓ qualità che apprezzo molto . Il personale è gentile ed adeguato per il gruppo di anziani in gestione .L unico neo che ho trovato, sono i tempi un po' lunghi della lavanderia nella consegna dei capi, ciò comporta in guardaroba un po' più abbondante
 - ✓ la cosa che apprezzo di meno all'interno della struttura è la scarsa attenzione verso la persona, al di là della cura e igiene personale che comunque si vede che viene svolta.. spesso trovo il familiare non messo nelle condizioni di svolgere una semplice attività, in assenza dell'animatore.. (giornale, carte da gioco, ritagli...), o non messo nelle condizioni di interagire con altri ospiti....penso che li aiuterebbe a passare il tempo in modo più velocemente..
 - ✓ la cosa che apprezzo di più è la gentilezza e l'attenzione degli operatori nella cura dell anziano la cosa che apprezzo di meno è la manutenzione della struttura ed anche la gestione del servizio ristorazione
 - La disponibilità e la cordialità del personale nei confronti degli anziani ospitati e la cura nei loro confronti
 - ✓ (sia in termini di pulizia del corpo e del benessere psicofisico sia in termini di assistenza e supporto nel quotidiano)
 - ✓ Ritengo che il personale della struttura sia ben preparato e molto disponibile e gli ambienti ben disposti e confortevoli. Non rilevo alcun aspetto negativo.
 - ✓ Sono molto gentili tutti gli operatori
 - ✓ Va molto bene così come è non cambiate !

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

- ✓ Apprezzo Gentilezza .. socievolezza.. organizzazione.. pulizia..
Gradirei un po' più di attenzione X le cose personali e per l'attività fisioterapica
Apprezzo le attività d'animazione proposte che coinvolgono gli ospiti.
Le cose che invece non apprezzo sono :
1 - persiste il problema di infiltrazioni d'acqua dal tetto della struttura
2 - la gestione degli abiti / vestiario di cui sono assolutamente insoddisfatto. In passato ho messo nell'armadio assegnato a mia madre diversi capi d'abbigliamento nuovi appena comprati .
Sistematicamente sono sempre spariti!! Quindi qualcuno li ha rubati.
3- mia madre viene messa a letto alla sera troppo presto.
Sembrirebbe che verso le 19.00 sia accompagnata nella propria stanza. Soprattutto in estate vuole dire andare a letto quasi in pieno giorno.
- ✓ GENTILEZZA DEL PERSONALE E PAZIENZA VERSO IL MIO CARO
La cosa che apprezzo di più, oltre alla piacevolezza della struttura data dalla sua conformazione, dalla disposizione dei locali e dall'ampiezza degli ambienti, è la gentilezza e disponibilità del personale; semmai un appunto si potrebbe fare alla figura del medico di struttura che, riguardo alla situazione del singolo ospite, appare meno informato e coinvolto del personale infermieristico.
L'aspetto che apprezzo meno, pur rendendomi conto della sua (quasi) inevitabilità considerato il numero degli addetti in rapporto al numero degli ospiti, è che gli ospiti allettati non beneficiano di un'assistenza continuativa ma vengono controllati, di prassi, una volta ogni due ore.
La cosa che apprezzo è che la Struttura è molto bella anche se tenuta male e scarsamente mantenuta, con la conseguenza che pur essendo recente risulta essere molto danneggiata. Inoltre avrebbe un bel giardino, ma che non può essere utilizzato in autonomia da parte degli anziani in quanto non è recintato e quindi le persone parzialmente disorientate corrono il rischio di allontanarsi.
- ✓ La cosa che apprezzo di meno è la Scarsa attenzione alle esigenze di persone che vengono private di ogni autonomia residua e collocate in situazioni di impossibilità a muoversi, in quanto il personale non è in grado di garantire un'adeguata sorveglianza
La cura alla persona in particolare mi soddisfa è sempre pulita e abbastanza in ordine.
Spesso trovo la mia mamma sola in disparte che sonnecchia e questo mi fa un po' male,
- ✓ oppure alle 11 del mattino è ancora a tavola nel suo posto , anche se capisco che essendo affetta da demenza non sempre sarà facile coinvolgerla nelle attività. Per il resto devo un GRAZIE enorme a tutto il personale per le cure e l'attenzione che hanno verso tutti gli ospiti della struttura.
- ✓ La disponibilità e gentilezza degli operatori e' indiscussa, in alcuni orari o giorni il personale è ridotto e purtroppo i tempi di assistenza tipo igiene o alzata dal letto per una persona non autosufficiente si allungano parecchio.
- ✓ struttura accogliente e personale qualificato che spesso sembra sotto dimensionato
- ✓ rispetto alle esigenze degli ospiti

- ✓ Ciò che apprezzo maggiormente e' il rispetto dei tempi e dei desideri e delle esigenze del mio familiare.
ciò che apprezzo meno è la struttura che necessita di una ristrutturazione
- ✓ Di più infermeria di meno alimentazione, socialità e attività per le persone
- ✓ Gentilezza degli operatori molto apprezzata
- ✓ Mancanza di servizi di fisioterapia,
- ✓ La cosa che apprezzo di più è la cura e l'attenzione e la cura alla persona in tutti gli aspetti
- ✓ La cura del familiare. Non c'è nulla che non apprezzo
- ✓ La tutela del familiare.
- ✓ Rispetto delle persone.

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

- ✓ APPREZZO L'ASSISTENZA DEGLI OPERATORI
- ✓ Apprezzo la disponibilità del personale e il verde intorno alla struttura. Le modalità di scelta dei medici (poco selettiva) e i loro curriculum non sono adeguati
- ✓ Apprezzo la disponibilità e la cortesia degli operatori, la capacità di coinvolgere gli ospiti e l'ambiente pieno di luce.
- ✓ Apprezzo molto il modo in cui gli operatori si prendono cura degli anziani sempre con parole affettuose e gentili.
- ✓ Apprezzo molto la disponibilità a tutti i livelli e la tempestività nell'informarmi sulle necessità e lo stato dell'ospite.
- ✓ Apprezzo molto la pulizia degli ambienti. Apprezzo meno (e quindi deve essere migliorato) il servizio ristorazione. Le quantità sono scarse.
- ✓ Apprezzo molto le iniziative ricreative fino ad ora attuate. Vorrei poter confrontarmi di più con il medico curante con cui non sono ancora riuscito a parlare.
- ✓ Cortesia Disponibilità
- ✓ Gli aspetti più apprezzabili sono cortesia e disponibilità degli operatori nei confronti di ospiti e parenti. L'aspetto negativo riscontrato è la mancata sostituzione del personale stesso in caso di assenze con conseguente disagio per colleghi ed ospiti.
- ✓ L'attenzione del personale infermieristico apprezzabile. Alcuni operatori dovrebbero imparare a RISPETTARE le persone anziane!!!
- ✓ La cosa che apprezzo di più è l'animazione, quella che apprezzo di meno è il medico di struttura che visita gli anziani molto raramente anche quando viene chiamato per una situazione. Spesso non è rintracciabile. Vorremmo essere più coinvolti e informati sui medicinali e i cambi di cura o trattamenti riservati all'anziana.
- ✓ PER ME LA COSA CHE APPREZZO DI PIU' IN STRUTTURA E' VEDERE IL PERSONALE CHE TUTTI I GIORNI SORRIDONO E HANNO UNA PAROLA PER TUTTE LE PERSONE.
- ✓ Poco informazione. Mi devo attivare personalmente per ricevere informazioni.
- ✓ Ringrazio il personale di Villa Erica: medico, Coordinatore, infermieri, operatori, addetta al guardaroba, referente di struttura per la loro disponibilità, gentilezza e professionalità, grazie di cuore

- ✓ Apprezzo di più organizzazione
- ✓ Apprezzo di meno guardaroba e lavanderia, un po' anche i pasti
- ✓ Apprezzo la disponibilità e la gentilezza del personale.
- ✓ Apprezzo di meno l'animazione per gli ospiti poiché non credo che mia suocera partecipi.
- ✓ Apprezzo molte cose nella struttura dove risiede il mio familiare, dalla gentilezza e cortesia del personale, la disponibilità a varie richieste. Credo occorrerebbe più attenzione nell'alimentazione, quando l'ospite, per vari motivi sia fisici che psicologici non riesce ad alimentarsi come dovrebbe.
- ✓ apprezzo: la gentilezza e professionalità di oss e del fisioterapista
non apprezzo: poca comunicazione. cattiva comunicazione, chi telefona a casa deve sapere cosa dice e perchè. risposte tipo "io non so niente mi hanno detto di chiamarla" non esistono. chi chiama deve anche essere in grado di dare risposte e non alterarsi al telefono perchè non sa rispondere o perchè non capisce bene l'italiano.
- ✓ carenza : alimentazione
pregio: disponibilità delle persone della struttura
- ✓ Ciò che apprezzo di meno è la poca disponibilità di Os a relazionarsi con gli ospiti poiché sempre molto distratti da conversazioni, chiacchiere tra loro. Sono spesso in gruppetti a fumare al cell o altro anche se sono ben consapevole che hanno momenti di pausa. Qualcuno di loro sa anche essere aggressivo. Buona e comoda la struttura dal punto di vista di suddivisione degli spazi. Ottimo che le sale principali e le camere siano a piano terra. Trovo negativo che volendo parlare con un ospite allettato cada la linea del cordless nel momento in cui l'operatore entra in camera e quest'ultimo non abbia l'idea di richiamare il familiare con un cell. Grazie X l'attenzione
- ✓ Ciò che apprezzo di più è la disposizione dei locali della struttura, il fatto cioè che tutti gli ambienti di maggior frequentazione siano a piano terra e che consentano un adeguato accesso/vista su spazi esterni.
- ✓ Ciò che apprezzo meno è l'attenzione e disponibilità degli OS a soffermarsi a colloquiare con gli ospiti.
- ✓ Il personale è spesso riunito a gruppetti a fumare, al cell a conversare tra loro. Non tutti ritengo abbiano modi di gentilezza e disponibilità verso gli ospiti.
- ✓ CLIMA ABBASTANZA POSITIVO PERSONALE MOLTO PAZIENTE CON GLI ANZIANI
- ✓ Di più apprezzo la cortesia e professionalità di alcuni operatori/infermieri; Di meno la cucina
- ✓ Di più la gentilezza della coordinatrice di meno il servizio medico
- ✓ La cosa che apprezzo di più è la cura e l'igiene personale verso il mio familiare. Quello che apprezzo meno che spesso gli anziani nelle sale sono lasciati soli.
- ✓ Non tutti Gli OS o gli Infermieri ecc.. sono uguali, ma in generale ho notato una ottima umanità nei confronti degli anziani e questa è la cosa più importante Probabilmente la cura della struttura è la parte più critica.
- ✓ Ottima disponibilità del personale

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

- + L'INTERAZIONE, QUASI FAMILIARE, CON IL PERSONALE (OSS, INFERMIERI, ANIMAT., GUARDAROB., RECEPTION, PULIZIE)
- POCA ATTIVITA' FISIOTERAPICA (GINNASTICA) SUGLI OSPITI IN SALONE

Apprezzo di più la cortesia del personale e la loro disponibilità ; NON apprezzo affatto la qualità e la quantità del cibo offerto in quanto ritengo che NON sia cucinato in maniera adeguata . Se le materie prime sono di qualità allora chi le prepara non è competente, se le materie prime sono scarse i problemi da risolvere sono due .

- ✓ Apprezzo gli spazi ampi Tutto il resto è da migliorare significativamente
- ✓ Apprezzo l'assistenza. Non apprezzo la gestione del guardaroba
- ✓ Apprezzo le cure sanitarie, poco la lavanderia, vanno persi indumenti con il numero regolarmente cucito
- ✓ Apprezzo moltissimo le i fermière e le Oss che sono sempre molto gentili e disponibili - però ci vorrebbe più personale per seguire i nostri cari - del tipo controllare spesso febbre e avere qualche accorgimento in più però capisco che se manca il personale tutto ciò è molt...
- ✓ Apprezzo molto il servizio infermieristico e delle OSS - sempre molto gentili e carine verso mia mamma - sarebbe solo da migliorare il servizio lavanderia ed eventualmente aumentare l'animazione anche nei pomeriggi del week end. In generale comunque sono contenta e per me è stato un grande sollievo. Grazie di cuore
- ✓ apprezzo molto il rispetto e la cura che tutti i membri della struttura hanno verso gli anziani ospiti.
- ✓ Assistenza diretta all'anziano è buona ma il costo della retta è alto.
- ✓ Assistenza sanitaria di più, Assenza di personale quando mi reco in struttura di meno
- ✓ Che apprezzo di più il Rispetto verso l'anziano e che apprezzo meno il guardaroba/ lavanderia
- ✓ Cura complessiva della persona come plus, servizio lavanderia e da qualche tempo gestione tempo libero con persone settori E ed F tutti ammassati in sala TV settore F

✓ Di più La gentilezza, di meno alcune trascuratezze dei locali che danno un po tristezza

Di più: Personale cortese e responsabile; Di meno: poco coinvolgimento nella programmazione delle attività e nella segnalazione di eventuali problemi

✓ Personalmente gradirei incontri periodici (mensili, bimensili) nel corso dei quali essere informati e confrontarci su eventuali problematiche del nostro familiare

✓ Di più: rispetto, disponibilità, informazione e cura della persona sotto ogni aspetto.
Di meno: mancanza di attenzione, superficialità, servizio di lavanderia e, in parte, servizio di ristorazione

✓ disponibilità del personale eccellente. La struttura, specialmente d estate , è invasa dal guamo di piccioni rendendo sgradevole la permanenza all' esterno , e si potrebbero potare gli alberi di cui i rami ormai entrano dalle finestre dei residenti

✓ Il nucleo A è un reparto di per sé complesso per la tipologia dei pazienti e per questo apprezzo tantissimo la cura la gentilezza e il rispetto che gli operatori hanno per questi pazienti e L amore che ci mettono . Quello di cui non sono molto soddisfatta, proprio per la tipologia del nucleo, è che non inseriscano personale idoneo ad un minimo di animazione , gioco , musica che possa coinvolgere i pazienti o stimolarli a livello cognitivo .
Il personale ovviamente è poco e fanno il possibile e di certo non possono improvvisarsi animatori ma cercare anche qualche associazione di volontari anche solo per leggere sarebbe per loro già un momento di coinvolgimento

✓ L'attenzione alla persona ospite di alcuni operatori.
Poco coinvolgimento dell'ospite durante la giornata. Solitudine per lunghi periodi. Specialmente per chi è in camera. Tempo da dedicare ai singoli o al gruppo.
Poca cura del giardino e degli ampi spazi a disposizione.

✓ L'attenzione di alcuni operatori.

✓ La cortesia e la gentilezza delle OSS e la pazienza cosa che apprezzo tanto.
aspetto amministrativo nella struttura pessimo.

✓ La disponibilità e l'attenzione riservata agli ospiti da parte del personale tutto. Personalmente sono tranquilla riguardo il mio familiare. Ho visto con quale cura, pazienza e amore si dedicano alle persone ospiti della struttura. Gestire un familiare affetto da demenza non è facile eppure loro lo fanno con molta naturalezza. Grazie mille di tutto.

✓ La gentilezza degli operatori verso l'ospite. Ma sono spariti tantissimi capi di vestiario che io avevo portato ed etichettato. Sono venuta a sapere che dovevo dichiarare il guardaroba gli indumenti che portavo a mio marito dopo mesi e valigie piene di vestiti (scomparsi) portati in struttura. Dopo essermi molto arrabbiata la situazione è un poco migliorata, ma ho visto indumenti addosso a mio marito che nemmeno nei cassonetti. E roba che sicuramente io non avevo portato.

✓ la problematica della rovina delle cerniere ad ogni lavaggio dei panni sporchi che comporta la rovina degli indumenti anche da nuovi

✓ Manca intrattenimento x gli anziani., forse x mancanza di personale

✓ Molto apprezzato: gentilezza operatori; Poco apprezzato: qualità del cibo

✓ pulizia ambienti e persona come plus. lavanderia guardaroba e servizi di manutenzione come minus

✓ Purtroppo le note negative sul personale sono dovute dal fatto che c'è poco personale e non dalla competenza o dalla gentilezza di esso.

✓ Il giardino è la struttura in sé avrebbero bisogno di una sistemata. Compreso in estate il notevole numero di zanzare che rende le visite nel periodo da aprile a settembre difficili da gestire all' aperto.

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

- ✓ Apprezzo che la struttura abbia pochi ospiti e questo rende tutto molto più vivibile
 - ✓ Apprezzo l'attenzione del personale rivolta agli ospiti. La manutenzione muraria della struttura (intonaco, pittura, ecc), invece, lascia a desiderare.
 - ✓ Apprezzo la tutela dell'anziano, la cura, e assistenza degli operatori; Non apprezzo sentire gli anziani che si lamentano di avere fame. Capisco che per le varie patologie devono seguire regimi alimentari ma potrebbero rivedere porzioni degli alimenti che non fanno male
 - ✓ Buona equipe. Apprezzo meno il servizio guardaroba e lavanderia perché spesso vengono a mancare dei capi.
- Che apprezzo di più è che gli ospiti sono assistiti in tutte le loro esigenze. Credo che gli ospiti siano abbastanza curati dal punto di vista della pulizia e cura personale, di come sono vestiti. Forse appena un po' più di attenzione per questo che trovo comunque già così più che sufficiente. Come specificato prima richiedere un controllo che i materassi non siano un po' sfondati
- Cortesìa di tutto il personale della struttura ... Non ci sono cose che non apprezzo
- ✓ L'unico aspetto esula dalla struttura io pago il mensile ma non ho nessun documento in mano e adesso con il servizio e-mail penso sia semplicissimo mandarmene una copia . Ma l'importante è che l'anziano sia ben gestito e lì non ci sono problemi
 - ✓ Cortesìa e gentilezza del personale e assistenza al anziana
 - ✓ Cortesìa e professionalità dei operatori della struttura
 - ✓ Cortesìa, disponibilità, cure mediche, fisioterapia, soddisfazione dell'ospite. Carenza di una vera "palestra", spazi più adeguati x chiacchierare privatamente.
 - ✓ Cura dell'ospite; Fatiscenza della struttura
 - ✓ Di più: cortesìa e attenzione del personale. Di meno: arredi e colori camere.
 - ✓ Disponibilità di tutti gli interlocutori con cui ho sono entrato in contatto.
- È tutto soddisfacente ma è una struttura un po' vecchia e avrebbe bisogno di qualche rinnovamento. Le camere a 3 letti sono un po' strette. Così anche gli spazi comuni il che limita nel condurre delle attività.
- la cosa che apprezzo di più è la disponibilità e gentilezza del personale e la qualità dell'assistenza e cura nonché della ristorazione, molto apprezzata da mia madre
- ✓ la cosa che apprezzo di meno è il poco spazio disponibile all'aperto e la manutenzione della struttura , non sempre adeguata
 - ✓ La gentilezza degli operatori .La meno soddisfatta La mamma si lamenta che mangia poco
 - ✓ SIAMO CONTENTI COME VIENE ASSISTITA IL FAMILIARE DAL PERSONALE.

- ✓ Tra le cose che apprezzo ,e senz' altro l'umanità e la grande gentilezza di tutto il personale, proprio tutto, mi piacerebbe ci fossero più iniziative che coinvolgano gli ospiti, anche se mi rendo conto del periodo negativo da cui stiamo cercando di uscire....

Apprezzo: il dialogo ed il conseguente intervento attivo del personale preposto all'Amministrazione della struttura, quando si verificano problemi di qualsiasi genere ;

Apprezzo meno: che ci sia sempre troppo POCO PERSONALE (questa è la motivazione spesso riportata) per poter soddisfare le esigenze di tutti gli ospiti nel momento in cui queste si presentano , non solo al livello sanitario o di cura della persona (ad esempio per chi non è autonomo , potersi recare in bagno, che è un bisogno primario nel momento in cui si presenta) , ma anche al livello umano/affettivo , perchè in questi "edifici" per gli ospiti è importante sentirsi in una grande "casa" , in una "famiglia" di supporto, essere considerati anche solo con un sorriso, una parola di conforto, una chiacchiera e non stare ore seduti inermi con un televisore acceso che non esprime amorevolezza.

- ✓ Il sorriso , la coccola o la parola gentile non è una medicina da somministrare ad orari prestabiliti (pasti, idratazione, pre sonno) o per dare "soddisfazione" e "tranquillità" al parente nel momento in cui fa visita al suo caro, ma è piuttosto una "missione", che per passione si sente il dovere di elargire con il cuore senza remore, soprattutto quando si sceglie di fare un lavoro a contatto con persone anziane, con bambini o con disabili, comunque con chi ne ha esigenza come fosse pane per l'anima. Ho conosciuto operatori ed infermieri che lavorano nella struttura e che hanno un gran cuore , ma il numero esiguo di essi , fa sì che il tempo per l'affettività si disperda . Penso quindi sia necessario aiutare anche loro a ritrovare il giusto ritmo di lavoro e ri-suddividerne la mole , così da dargli modo di esprimersi anche e soprattutto in quella che in questo ambito è una caratteristica fondamentale del lavoro a contatto con gli ospiti : l'amorevolezza. Segnalo: che prima o poi tutti noi potremmo trovarci seduti a quel grande tavolo , quindi cerchiamo di immaginare oggi quello che è "desiderabile" anche senza che altri ce lo suggeriscano attraverso un questionario .

- ✓ APPREZZO DI PIU' LA LIBERTA' DI INGRESSO; APPREZZO DI MENO, IL FATTO CHE SONO LASCIATI SOLI, TROPPO TEMPO E NON VENGONO CAMBIATI COME IGIENE PERSONALE 3 O PIU' VOLTE AL GIORNO, E DIPENDE SEMPRE DALL'OPERATRICE

- ✓ Apprezzo il personale, tutto disponibile e gentile. La lavanderia andrebbe rivalutata. Più animazione non sarebbe male.

APPREZZO L' ACCOGLIENZA IN GENERALE MA AVOLTE CI SONO TROPPI ANZIANI SOLI E INATTIVI.

- ✓ APPREZZO L'ORGANIZZAZIONE NEL COMPLESSO. A VOLTE GLI OSPITI SONO LASCIATI TROPPO SOLI IL CONTATTO UMANO E' MOLTO IMPORTANTE.

Apprezzo la buona volontà di tutto il personale sanitario nonostante la carenza di organico. Vorrei che fosse dedicato più tempo alla cura e alla igiene personale degli ospiti.

- ✓ Ci vorrebbe intervento del podologo con maggiore frequenza. Bisognerebbe aumentare le attività di animazione,spesso la struttura è rimasta senza un animatore. Mancano anche i luoghi dedicati alle attività ludiche. Si potrebbe pensare di riqualificare la stanza degli abbracci in una stanza dedicata, per esempio. L'alimentazione dovrebbe essere più di qualità e di quantità. Il servizio lavanderia é da migliorare . Spesso gli ospiti indossano abiti non loro e non ritrovo i capi acquistati. Ci vorrebbe inoltre un coinvolgimento maggiore dei famigliari nella vita della struttura. Pian piano avvalersi anche dei volontari per migliorare la vita all'interno.

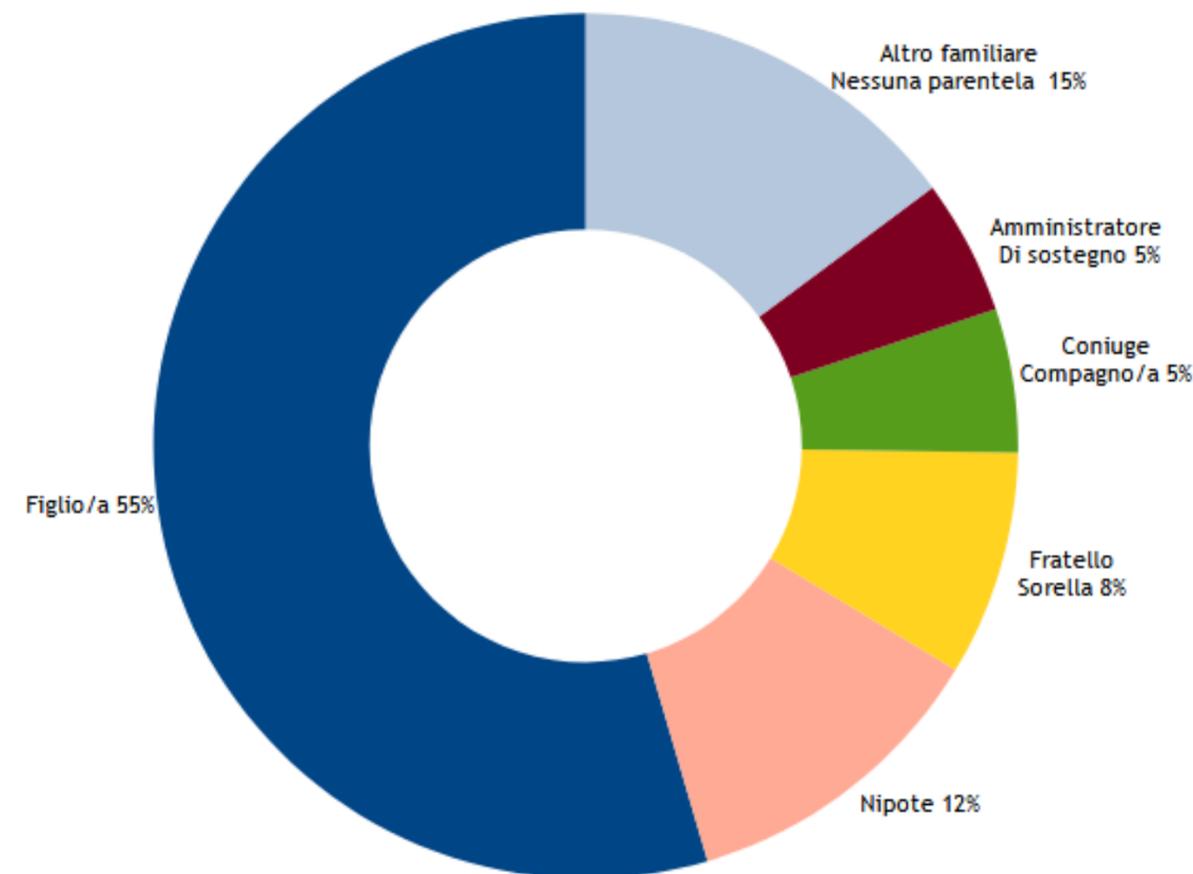
Qual è la cosa che apprezza di più e quella che apprezza di meno all'interno della struttura? Ritiene importante segnalare qualche altro aspetto?

- ✓ Apprezzo la cortesia del personale in particolare il coordinatore e le infermiere. Il guardaroba dovrebbe essere riorganizzato. Il mio congiunto spesso indossa indumenti non suoi e non quelli portati da noi.
- ✓ Apprezzo la cura e l'atteggiamento del personale nei confronti di mia madre e degli ospiti in generale.
Mi pare che nell'ultimo anno si stia facendo poca animazione e uscite e questo mi dispiace perchè gli anziani apprezzerebbero.
Con la precedente animatrice eravamo sempre informati delle attività che facevano in quanto pubblicava foto nella chat di whatsapp, ora non sappiamo più nulla.
Abbiamo solo notizie delle feste che vengono organizzate con i parenti due volte l'anno.
- ✓ Apprezzo molto il coinvolgimento del personale costretto spesso a lavorare in situazioni di precarietà di organico. Quella che apprezzo meno è il ritardo sistematico negli interventi di riparazione degli impianti. È importante per gli ospiti, come una delle cure primarie, mantenere il livello di ristorazione medio alto, cosa che in passato ha lasciato molto a desiderare.
- ✓ Apprezzo molto l'attenzione verso gli ospiti.
- ✓ Magari una rinfrescata agli ambienti (ritinteggiatura interni/ rinnovo arredi) renderebbe la struttura più accogliente.
- ✓ apprezzo QUASI tutto il personale a parte qualche soggetto.
- ✓ Apprezzo tutto il personale, a parte alcune persone (2/3 OSS donne non italiane). Non apprezzo la lavanderia. Consiglierei di migliorare l'animazione.
- ✓ Disponibilità del personale. Meno: lavanderia e alimentazione
- ✓ Disponibilità personale infermieristico e di quasi tutti gli operatori socio sanitari. Regole che non hanno evidenza scientifica e che vanno contro il benessere complessivo dell'ospite.
- ✓ Carenza di personale infermieristico e sociosanitario rispetto ai carichi di lavoro della struttura.
- ✓ Dovrebbero mangiare cibo più sostanzioso e maggior quantità, manca la carne (carne rossa) solo ogni tanto pollo, ma mezza fettina, l'avete mai visto?, molti carboidrati che riempiono lo stomaco ma non nutrono. Alla merenda, quando c'è la frutta tipo melone o pera spesso sono durissimi e immangiabile, e non c'è un fruttino (in sostituzione) x tutti. Non c'è ancora uniformità nell'operato degli operatori, chi fa bene e chi fa meno bene, un po' di distrazione... Ci vorrebbe più attenzione per le cure personali e voglia di fare, in pratica fare per l'ospite cosa vorresti che fecero a te stesso, es.: bisogna chiedere di tagliare le unghie, ecc...
- ✓ Apprezzo la cortesia nel settore amministrativo e molto il fatto che le mie lamentele/segnalazione vengano prese in considerazione e cercano di risolverle.

- ✓ Gli operatori sono la cosa che apprezzo di più. Quello che non apprezzo sono l'assenteismo completo dei servizi, Il cibo, l'animazione inesistente, il podologo, Ecc.
- Il personale è stupendo sia a livello umano che professionale. Sempre disponibili e molto amorevoli con i pazienti.
- ✓ Quello che invece lascia molto a desiderare è la parte esterna poco curata.
Io farei qualcosa di più per coinvolgere gli ospiti, tipo fare qualche lavoretto o fare raccontare qualche storia alle scolaresche delle elementari.
- il personale è troppo poco, con molte attività da svolgere spesso non riesce ad accorgersi delle necessità degli assistiti. Il tour over fra i nuclei in alcuni giorni festivi crea situazione di scarsa conoscenza delle singole situazioni. La cortesia e disponibilità degli operatori è molto variabile in base alle persone. La cosa che apprezzo di più è che le visite dei famigliari non sono mai considerate un intralcio ma vengono accolte con favore.
- ✓ Il personale OSS è, dal mio punto osservativo (di 1 ora e 30 ogni 2 giorni), gradevole e scrupoloso, poi la presenza del famigliare aggiusta alcuni particolari che nonostante abbiamo fatto più di un PAI non sempre coincide. Per esempio nella camera ci sono 2 persone con una televisione portata da noi, spesso succede che l'altra persona è allettata e a questa piace la televisione ma spesso sono io a dovergliela accendere con sua personale soddisfazione, sarebbe bello trovarla accesa anche se non sono io ad accendergliela, sarebbe un gesto di sensibilità per una persona che si trova sola in stanza. Un altro evento negativo ha riguardato però il personale infermieristico di questo reparto; mi ha lasciato perplesso il modo di somministrare la terapia in base al "comportamento giornaliero" del mio ricoverato, poi un mio personale intervento con un'infermiera "non del reparto" ha permesso di approfondire e migliorare la somministrazione della terapia con il risultato che l'umore generale del degente almeno in mia presenza è migliorato. Altro particolare per me MOLTO IMPORTANTE è la mancanza della figura della ANIMAZIONE, la ritengo una carenza assolutamente da risolvere in maniera PRIORITARIA, che deve trovare anche pronta la struttura a sopperire alle mancanze che la vita lavorativa può causare, non si può stare tre mesi con e un anno senza per mancanza di figure (esempio che possiamo riportare sia dal reparto Liliun che da reparto Primula).
- ✓ la cosa che apprezzo di più è la cura verso la persona e la gentilezza che dimostrano (non tutti) gli operatori; ritengo che sia insufficienze l'animazione. trovo spesso gli anziani in salone da soli
- ✓ La cosa che apprezzo di più è la professionalità e cortesia di quasi tutto il personale. Alcuni, però, (pochi per la verità) agiscono con noncuranza, ostentano indifferenza e trascuratezza verso la persona, specialmente quando devono essere imboccati. Visi imbrattati di cibo sono umilianti per la persona. Con un po' di attenzione in più si potrebbe evitare. Non serve più tempo, solo modi più garbati. La struttura poi presenta molte criticità, quando piove scende l'acqua nel corridoio, tende veneziane rotte, porte interne scrostate con buchi, muri totalmente segnati da imbiancare. Il servizio lavanderia totalmente insoddisfacente, tempi biblici nelle riconsegne . Auspicando miglioramenti, ringrazio per l'attenzione e porgo cordiali saluti
- ✓ la cosa che apprezzo di più il rispetto e l'affetto che il personale ha nei confronti degli anziani. Non ci sono cose che non apprezzo perché ritengo che lo sforzo professionale e personale degli addetti non ha punti di critica .
- ✓ La cosa più apprezzata è l'impegno di alcune persone nei confronti dei pazienti e dei familiari, con vera dedizione. La cosa meno apprezzata è il mix tra lo scarso impegno degli altri assistenti, la scarsa qualità dell'alimentazione e la conseguente impressione di un generale scarso impegno nell'assistenza.

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

- ✓ La gentilezza del personale verso l'ospite è la cosa che apprezzo di più.
- ✓ La libertà. La mancanza di salette /giardino arredato per le visite
- ✓ La serietà e l'amore del personale sono veramente speciali. La cosa che lascia molto a desiderare è la parte esterna ,poco curata
- ✓ Molto apprezzabile la cortesia e la disponibilità di tutti gli operatori sanitari e ausiliari, sempre sorridenti, mentre l'aspetto cucina non è per niente apprezzato. Gli ospiti si lamentano della pessima qualità della cucina.
- ✓ Personale che coordina sa ascoltare e s'impegna x far funzionare il servizio;
Lavanderie non lodevoli e va persa anche della roba a volte.
- ✓ Personale molto gentile ma la struttura è decisamente da ristrutturare soprattutto i servizi igienici wc e lavandino da sostituire e mobiletti datati vicino ai letti
- ✓ Positivo le cure mediche, negativo la carenza di personale e il pochissimo intrattenimento degli ospiti. Persone lasciate sole
POSITIVO: INFERMIERI
NEGATIVO: ANZIANI LASCIATI SEDUTI NEL SALONE SENZA CHE PASSI NESSUNO PER MOLTI MINUTI
- ✓ Pulizia dei locali, (camera e bagno) ma anche dei locali comuni, assistenza del personale medico e paramedico, iniziative sociali e coinvolgimento dell'anziano per quanto possibile, mantenimento delle tradizioni quali ad esempio il Natale che permette all'anziano di ritrovare se stesso tramite la propria memoria antica.
Per ora non ho critiche da evidenziare
- ✓ Ritengo che il rispetto e l'ascolto verso chi è in grado ancora di partecipare attivamente, sia un gesto di coinvolgimento per fare in modo che si senta come in una famiglia e non come un ospite che nn può essere utile
- ✓ soddisfatta degli oss e di infermieri molto cordiali e gentili con ospiti , manca una animatrice che possa tenere impegnati gli ospiti , questa presenza di animatrice è una figura moltissimo importante per gli ospiti e deve esserci perchè li tiene vivi e hanno bisogno di un continuo stimolo . ritengo che i parenti devono sempre essere informati su ogni problematica specialmente per quanto riguarda terapia al proprio familiare
- ✓ Sono soddisfatto



Risposte pervenute da famiglie che visitano il proprio familiare:

33% più volte a settimana

28% circa una volta a settimana