



## QUESTIONARIO DI RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE 2020

22 risposte

### A. SERVIZI ALBERGHIERI

**A.1 RISTORAZIONE:** Come valuta questo servizio? 22 risposte

**Eccellente Ottimo Buono Sufficiente Insufficiente**

**22,7% 45,5% 27,3%**

Eccellente	0
Ottimo	5
Buono	10
Sufficiente	6
Insufficiente	1

Le chiediamo di specificare i motivi della sua insoddisfazione 5 risposte

non in grado di giudicare il mio parente mangia tutto frullato  
per occasionali lamentele dell'ospite  
perché non è vario nel cibo per chi soffre di disfagia  
cibo spesso freddo e scarsa di qualità, spesso alcuni alimenti finiscono e non tutti gli ospiti  
possono scegliere, ma sono messi in condizione di mangiare quello che è rimasto a  
disposizione. '  
Scelta menù inesistente

Suggerimenti finalizzati al miglioramento del servizio 3 risposte

provare dove possibile ad introdurre alimenti non frullati guardando i miglioramenti di un  
paziente e non fermarsi al primo giudizio dato  
aumentare la varietà e la densità del cibo stesso  
Dare la possibilità di scegliere tra piatti diversi

**A2. PULIZIA:** Come valuta questo servizio? 22 risposte

**Eccellente Ottimo Buono Sufficiente Insufficiente**

**50% 27,3% 18,2%**

Eccellente	1
Ottimo	11
Buono	6
Sufficiente	4
Insufficiente	0

Le chiediamo di specificare i motivi della sua insoddisfazione 1 risposta

trovo tutto perfetto

Suggerimenti finalizzati al miglioramento del servizio 2 risposte



meglio di così impossibile

Arieggiare e profumare i locali

**A3. SERVIZIO DI LAVANDERIA:** Come valuta questo servizio? 22 risposte

**Eccellente Ottimo Buono Sufficiente Insufficiente**

**9,1% 36,4% 40,9% 13,6%**

**Eccellente 2**

**Ottimo 8**

**Buono 9**

**Sufficiente 3**

**Insufficiente 0**

**Le chiediamo di specificare i motivi della sua insoddisfazione** 2 risposte

sempre tutto pulito

anche se qualche indumento si perde reputo buona la lavanderia

**Suggerimenti finalizzati al miglioramento del servizio** 1 risposta

continuare in questa direzione



## B. SERVIZI AMMINISTRATIVI

**B1. SERVIZIO AMMINISTRATIVO:** Come valuta questo servizio? 22 risposte

**Eccellente   Ottimo   Buono   Sufficiente   Insufficiente**

**13,6%      45,5%   40,9%**

**Eccellente   3**  
**Ottimo      10**  
**Buono       9**  
**Sufficiente   0**  
**Insufficiente 0**

**Le chiediamo di specificare i motivi della sua insoddisfazione** 1 risposta

tutto a posto

**Suggerimenti finalizzati al miglioramento del servizio** 1 risposta

maggior rispetto verso i funzionari amministrativi da parte del personale sanitario

**B2. SERVIZIO CONTABILITÀ:** Come valuta questo servizio? 22 risposte

**Eccellente   Ottimo   Buono   Sufficiente   Insufficiente**

**13,6%      36,4%   45,5%**

**Eccellente   3**  
**Ottimo       8**  
**Buono       10**  
**Sufficiente   1**  
**Insufficiente 0**

**Le chiediamo di specificare i motivi della sua insoddisfazione** 1 risposta

sempre precisi e efficienti

**Suggerimenti finalizzati al miglioramento del servizio** 0 risposte

Ancora nessuna risposta a questa domanda.



**B3. SERVIZIO SEGRETARIATO SOCIALE (assistenza pratiche per pensioni e per amministratore di sostegno): Come valuta questo servizio?** 22 risposte

**Eccellente    Ottimo    Buono    Sufficiente    Insufficiente**

**18,2%    36,4%    31,8%    13,6%**

**Eccellente    4**

**Ottimo        8**

**Buono         7**

**Sufficiente    3**

**Insufficiente 0**

**Le chiediamo di specificare i motivi della sua insoddisfazione** 1 risposta

per quanto mi riguarda tutto ok

**Suggerimenti finalizzati al miglioramento del servizio** 0 risposte

Ancora nessuna risposta a questa domanda.



## C. SERVIZI SOCIO SANITARI ED ASSISTENZIALI

### C1. RESPONSABILE DEI SERVIZI SOCIALI 22 risposte

**Eccellente Ottimo Buono Sufficiente Insufficiente**

**18,2% 40,9% 22,7% 13,6%**

**Eccellente 4**  
**Ottimo 9**  
**Buono 5**  
**Sufficiente 3**  
**Insufficiente 1**

**Le chiediamo di specificare i motivi della sua insoddisfazione** 2 risposte

per quanto mi riguarda sempre ottima e puntuale  
Dal momento dell'entrata dell'ospite, praticamente inesistente.

**Suggerimenti finalizzati al miglioramento del servizio** 1 risposta

Migliorare i rapporti con i parenti.

### C2. SERVIZIO ASA/OSS (ASSISTENZA ALL'OSPITE): Come valuta questo

servizio? 22 risposte

**Eccellente Ottimo Buono Sufficiente Insufficiente**

**27,3% 40,9% 27,3%**

**Eccellente 1**  
**Ottimo 6**  
**Buono 9**  
**Sufficiente 6**  
**Insufficiente 0**

**Le chiediamo di specificare i motivi della sua insoddisfazione** 3 risposte

come in qualunque posto di lavoro qualcuno più di altri ma in compenso ottimo  
L'ospite lamenta di sentirsi a volte trascurato nei momenti di bisogno. Incoerenza del trattamento tra ospite fisso e ospite del servizio diurno, dettata dal fatto che l'ospite fisso (non allettato) deve restare tutto il giorno su una sedia normale, mentre l'ospite del diurno ha a disposizione poltrone e poggiatesta molto più comodi. Ospiti fissi sgridati per il semplice avvicinarsi alla zona caffè degli ospiti fissi.  
Vedi sotto

**Suggerimenti finalizzati al miglioramento del servizio** 6 risposte

se la valutazione del personale inviato dalle agenzie è buono mi esprimerei per un mantenimento delle oss in oggetto cercando di limitare dove possibile cambi con operatori nuovi



Ci vuole più personale  
maggior rispetto dell'ospite e dei parenti evitando comportamenti inutilmente severi  
Assenza di un punto di riferimento unico  
Trattare l'ospite avendo una maggiore cura della persona, sia per quanto riguarda l'abbigliamento che per quanto riguarda la pulizia e l'igiene personale.  
Aumentare la compresenza nel reparto protetto

**C3. ANIMAZIONE:** Come valuta questo servizio? 22 risposte

<b>Eccellente</b>	<b>Ottimo</b>	<b>Buono</b>	<b>Sufficiente</b>	<b>Insufficiente</b>
	<b>40,9%</b>	<b>45,5%</b>	<b>9,1%</b>	

**Eccellente** 1  
**Ottimo** 9  
**Buono** 10  
**Sufficiente** 2  
**Insufficiente** 0

Le chiediamo di specificare i motivi della sua insoddisfazione 2 risposte

non ho mai visto attività come descritte da sito  
nei reparti di sopra non vi è animazione

**Suggerimenti finalizzati al miglioramento del servizio** 2 risposte

cercherei di coinvolgere più persone troppi degenti rimangono a margine delle attività  
Aumentare le ore o il personale

**C4. DIREZIONE SANITARIA:** Come valuta questo servizio? 22 risposte

<b>Eccellente</b>	<b>Ottimo</b>	<b>Buono</b>	<b>Sufficiente</b>	<b>Insufficiente</b>
	<b>27,3%</b>	<b>31,8%</b>	<b>36,4%</b>	

**Eccellente** 1  
**Ottimo** 6  
**Buono** 7  
**Sufficiente** 8  
**Insufficiente** 0

Le chiediamo di specificare i motivi della sua insoddisfazione 2 risposte

non ho riscontrato grande professionalità  
il coordinatore infermieristico non supporta i parenti nel reperimento ad esempio delle carte del paziente richiesta oggi per domani, e non si sa l'esito degli esami

**Suggerimenti finalizzati al miglioramento del servizio** 1 risposta

più conoscenza dei pazienti non fermarsi al primo giudizio sono pazienti per loro natura soggetti a veloci cambiamenti



**C5. SERVIZIO MEDICO: Come valuta questo servizio? 22 risposte**

**Eccellente Ottimo Buono Sufficiente Insufficiente**

**27,3% 50% 13,6%**

**Eccellente 1**  
**Ottimo 6**  
**Buono 11**  
**Sufficiente 3**  
**Insufficiente 1**

**Le chiediamo di specificare i motivi della sua insoddisfazione 2 risposte**

buono cordiali gentile non sono in grado di giudicare professionalità  
trattamento offensivo verso parenti dell'ospite, da parte di una dottoressa, per avere  
semplicemente richiesto informazioni sullo stato di salute dello stesso, quando dette  
informazioni venivano richieste direttamente dall'ufficio di medicina legale competente e non  
dai parenti.

**Suggerimenti finalizzati al miglioramento del servizio 2 risposte**

non sono in grado di fornirli  
maggior attenzione, educazione e rispetto

**C6. SERVIZIO INFERMIERISTICO: Come valuta questo servizio? 22 risposte**

**Eccellente Ottimo Buono Sufficiente Insufficiente**

**9,1% 27,3% 59,1%**

**Eccellente 2**  
**Ottimo 6**  
**Buono 13**  
**Sufficiente 1**  
**Insufficiente 0**

**Le chiediamo di specificare i motivi della sua insoddisfazione 1 risposta**

gentili cordiali sempre disposti ad ascoltare

**Suggerimenti finalizzati al miglioramento del servizio 1 risposta**

forse poco personale ma sicuramente buono

**C7. SERVIZIO FISIOTERAPIA: Come valuta questo servizio? 22 risposte**

**Eccellente Ottimo Buono Sufficiente Insufficiente**

**22,7% 45,5% 9,1% 18,2%**

**Eccellente 1**



**Ottimo** 5  
**Buono** 10  
**Sufficiente** 2  
**Insufficiente** 4

**Le chiediamo di specificare i motivi della sua insoddisfazione** 5 risposte

non sono in grado di giudicare

per quanto riguarda il servizio che usufruiva prima mia mamma è da ritenersi buono

Mai fatta non posso valutare

Praticamente inesistente o troppo saltuario

Fatta fisioterapia al mio parente solo 2 volte in 1 anno! A casa girava con girello da quando e' in RSA sempre in carrozzina. Neppure un massaggio agli arti inferiori!

**Suggerimenti finalizzati al miglioramento del servizio** 3 risposte

Il personale attuale è poco esperto per i problemi dell'anziano

Renderlo un servizio continuo

Aumentare le ore o il personale





## D. SERVIZI TECNICI

**D1. SERVIZI DI TRASPORTO:** Come valuta questo servizio? 20 risposte

**Eccellente Ottimo Buono Sufficiente Insufficiente**

**10% 10% 65% 15%**

**Eccellente 2**  
**Ottimo 2**  
**Buono 13**  
**Sufficiente 3**  
**Insufficiente 0**

**Le chiediamo di specificare i motivi della sua insoddisfazione** 1 risposta

con me sempre bene

**Suggerimenti finalizzati al miglioramento del servizio** 0 risposte

Ancora nessuna risposta a questa domanda.

**D.2 SERVIZIO MANUTENZIONE:** 21 risposte

**Eccellente Ottimo Buono Sufficiente Insufficiente**

**52,4% 38,1% 9,5%**

**Eccellente 0**  
**Ottimo 0**  
**Buono 11**  
**Sufficiente 8**  
**Insufficiente 2**

**Le chiediamo di specificare i motivi della sua insoddisfazione** 6 risposte

ci sono tante piccole cose che con un cacciavite si possono sistemare  
non c'è nessuno che fa manutenzione

Si potrebbe fare di più

appena sufficiente, il problema del riscaldamento in inverno soprattutto in palestra e del  
condizionatore in estate crea non pochi disagi,

ho dovuto chiedere ripetutamente di sistemare il riscaldamento nella stanza e di mettere gli  
ausili per appoggiarsi nel bagno.

Carrozzina rotta, segnalato ma, mai riparata. Tenuta insieme con nastro adesivo.

**Suggerimenti finalizzati al miglioramento del servizio** 3 risposte

girare per le camere e sistemare le piccole cose maniglie serrature ecc  
non saprei

Eseguire più manutenzione.



## QUESTIONARIO DI RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE 2020

**Compilatore:**

**RSA CDI**

**Ospite 5 1**

**Familiare 19 1**

**Nome e Cognome (facoltativo) 8 risposte**

**Cattoni Mariadele (per Miramondi Luigigiacomo)**

**Tramarin Teresa**

**Figlia di Bertani Adele servono parcheggi all'ombra mancano e sono molto importanti**

**Luigi e Paola Pasi (Fregoni)**

**Locatelli Cinzia**

**Alberto Chizzola**

**Paola Radice**

**Colzani Gianluca**