



Risposte

32



Tempo medio

08.19



Durata

84 Giorni

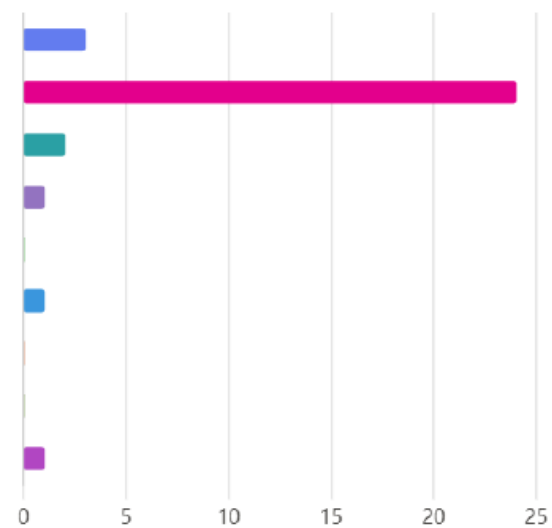


QUESTIONARIO DI GRADIMENTO DEI SERVIZI DI RSA – APSP CITTA' DI RIVA ANNO 2025

DATI GENERALI

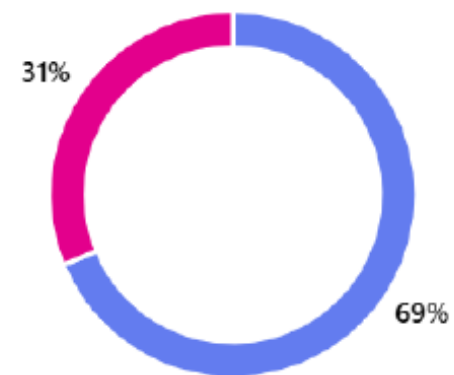
1. Grado di familiarità o parentela con il Residente:

● Coniuge	3
● Figlio/a	24
● Fratello/sorella	2
● Nipote	1
● Cognato/a	0
● Amico/a	1
● Nuora/genero	0
● Conoscente	0
● Altro	1



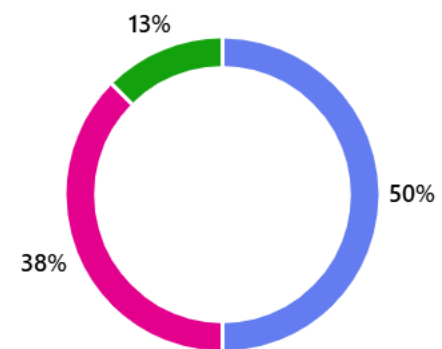
- Da quanti anni il Suo Congiunto è residente presso APSP Città di Riva?

● da più di un anno	22
● da meno di un anno	10



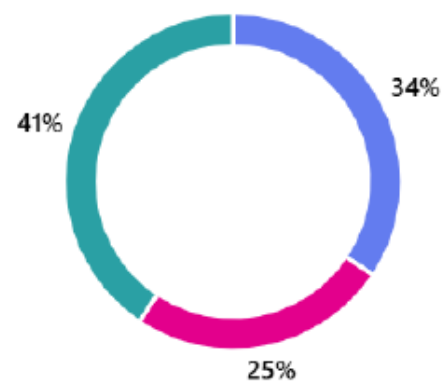
- Quante volte si reca a far visita al Suo Congiunto?

● ogni giorno	16
● ogni settimana	12
● ogni mese	0
● meno di una volta al mese	0
● altro	4



- Conosce i contenuti della Carta dei Servizi?

● Sì	11
● No	8
● in parte	13



ACCOGLIENZA IN RSA.

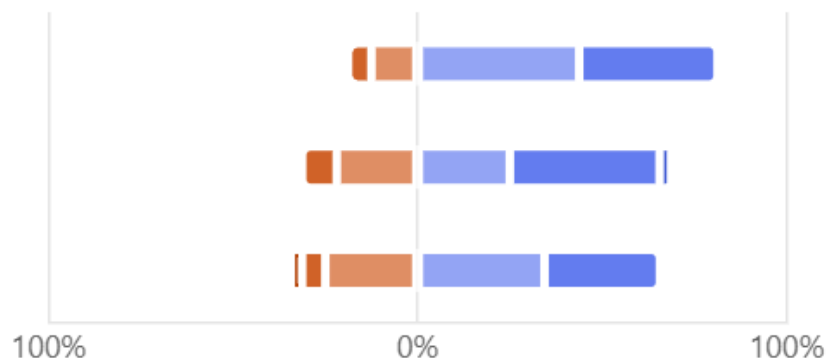
QUANTO SI RITIENE SODDISFATTO.....

● 1 - Insoddisfatto ● 2 - Poco soddisfatto ● 3 - Abbastanza soddisfatto ● 4 - Soddisfatto ● 5 - Molto soddisfatto ● Non so

Di come il Suo congiunto è stato accolto dal personale dell'Ente

Della chiarezza e completezza delle informazioni che Le sono state fornite nel primo periodo di ambientamento del Suo congiunto?

Del rapporto individuale che gli operatori hanno instaurato con il Suo familiare?



Di come il Suo congiunto è stato accolto dal personale dell'Ente

● 2 - Poco soddisfatto	6.3%
● 3 - Abbastanza soddis...	12.5%
● 4 - Soddisfatto	43.8%
● 5 - Molto soddisfatto	37.5%

Della chiarezza e completezza delle informazioni che Le sono state forn...

● 2 - Poco soddisfatto	9.4%
● 3 - Abbastanza soddis...	21.9%
● 4 - Soddisfatto	25%
● 5 - Molto soddisfatto	40.6%
● Non so	3.1%

Del rapporto individuale che gli operatori hanno instaurato con il Su...

● 1 - Insoddisfatto	3.1%
● 2 - Poco soddisfatto	6.3%
● 3 - Abbastanza soddisf...	25%
● 4 - Soddisfatto	34.4%
● 5 - Molto soddisfatto	31.3%

AMBIENTI.

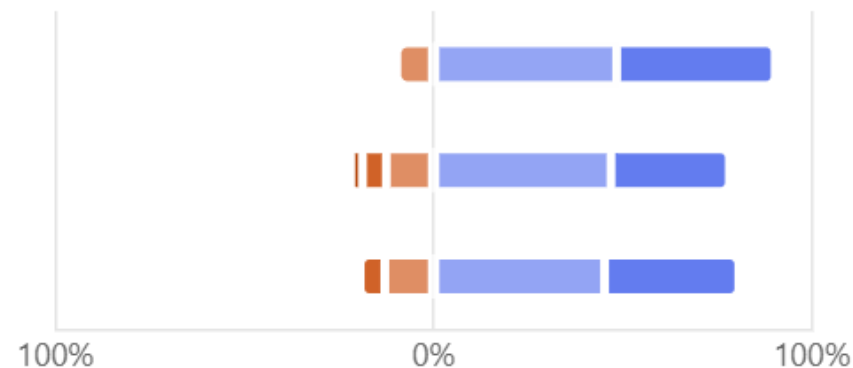
QUANTO SI RITIENE SODDISFATTO.....

● 1 - Insoddisfatto ● 2 - Poco soddisfatto ● 3 - Abbastanza soddisfatto ● 4 - Soddisfatto ● 5 - Molto soddisfatto ● Non so

Di come **la camera** è strutturata secondo le necessità del Suo
congiunto? *(n. letti per stanza, dimensione, posizione, bagni in...*

Della **funzionalità degli spazi comuni** *(atrio, sale, servizi igienici
comuni, collocazione dei servizi ai piani ...)*

Della funzionalità e cura che viene dedicata agli **spazi esterni**
della struttura *(giardino, vialetti, arredi esterni, etc)*



Di come la camera è strutturata
secondo le necessità del Suo...

● 3 - Abbastanza soddisf...	9.7%
● 4 - Soddisfatto	48.4%
● 5 - Molto soddisfatto	41.9%

Della funzionalità degli spazi
comuni (atrio, sale, servizi igienici...

● 1 - Insoddisfatto	3.1%
● 2 - Poco soddisfatto	6.3%
● 3 - Abbastanza soddis...	12.5%
● 4 - Soddisfatto	46.9%
● 5 - Molto soddisfatto	31.3%

Della funzionalità e cura che viene
dedicata agli spazi esterni della...

● 2 - Poco soddisfatto	6.5%
● 3 - Abbastanza soddis...	12.9%
● 4 - Soddisfatto	45.2%
● 5 - Molto soddisfatto	35.5%

SERVIZIO MEDICO.

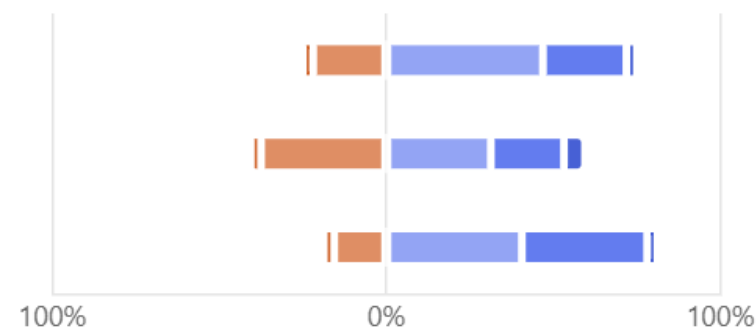
QUANTO SI RITIENE SODDISFATTO....

● 1 - Insoddisfatto ● 2 - Poco soddisfatto ● 3 - Abbastanza soddisfatto ● 4 - Soddisfatto ● 5 - Molto soddisfatto ● Non so

Della **tempestività** dimostrata dal medico nell'intervenire a fronte di problemi sanitari del Suo congiunto?

Della **chiarezza e completezza delle informazioni** che il medico Le fornisce sulle condizioni di salute generali del Suo congiunto?

Della **cortesìa, attenzione e disponibilità** dimostrata dal medico nei confronti del Suo congiunto?



Della tempestività dimostrata dal medico nell'intervenire a fronte di...

● 2 - Poco soddisfatto	3.1%
● 3 - Abbastanza soddis...	21.9%
● 4 - Soddisfatto	46.9%
● 5 - Molto soddisfatto	25%
● Non so	3.1%

Della chiarezza e completezza delle informazioni che il medico Le fornisc...

● 2 - Poco soddisfatto	3.1%
● 3 - Abbastanza soddi...	37.5%
● 4 - Soddisfatto	31.3%
● 5 - Molto soddisfatto	21.9%
● Non so	6.3%

Della cortesìa, attenzione e disponibilità dimostrata dal medico...

● 2 - Poco soddisfatto	3.1%
● 3 - Abbastanza soddis...	15.6%
● 4 - Soddisfatto	40.6%
● 5 - Molto soddisfatto	37.5%
● Non so	3.1%

SERVIZIO INFERMIERISTICO.

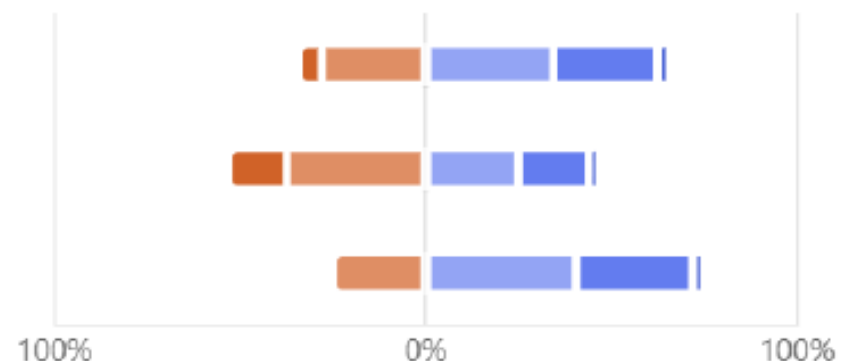
QUANTO SI RITIENE SODDISFATTO....

● 1 - Insoddisfatto ● 2 - Poco soddisfatto ● 3 - Abbastanza soddisfatto ● 4 - Soddisfatto ● 5 - Molto soddisfatto ● Non so

Della **tempestività** dimostrata dagli infermieri nell'intervenire a fronte di problemi sanitari del Suo congiunto?

Della **chiarezza e completezza delle informazioni** che gli infermieri Le forniscono sull'andamento delle attività sanitarie...

Della **cortesìa, attenzione e disponibilità** dimostrata dagli infermieri?



Della tempestività dimostrata dagli infermieri nell'intervenire a fronte d...

2 - Poco soddisfatto	6.3%
3 - Abbastanza soddis...	28.1%
4 - Soddisfatto	34.4%
5 - Molto soddisfatto	28.1%
Non so	3.1%

Della chiarezza e completezza delle informazioni che gli infermieri Le...

2 - Poco soddisfatto	15.6%
3 - Abbastanza soddi...	37.5%
4 - Soddisfatto	25%
5 - Molto soddisfatto	18.8%
Non so	3.1%

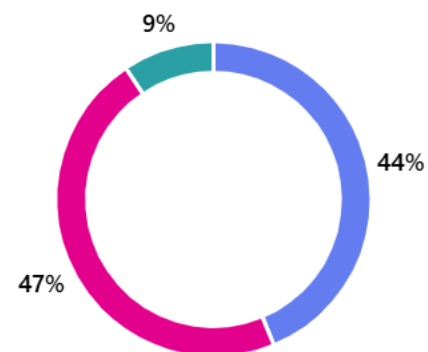
Della cortesìa, attenzione e disponibilità dimostrata dagli...

3 - Abbastanza soddisf...	25%
4 - Soddisfatto	40.6%
5 - Molto soddisfatto	31.3%

SERVIZIO FISIOTERAPICO

9. Il Suo congiunto ha usufruito del servizio fisioterapico?

● Sì	14
● No	15
● Non so	3



SERVIZIO FISIOTERAPICO.

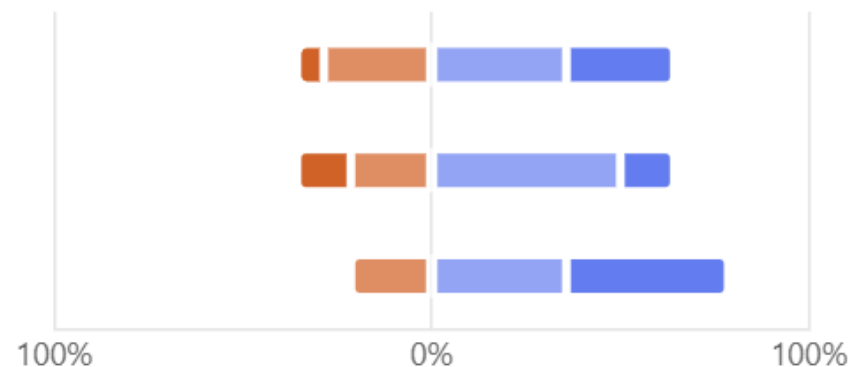
QUANTO SI RITIENE SODDISFATTO.....

● 1 - Insoddisfatto ● 2 - Poco soddisfatto ● 3 - Abbastanza soddisfatto ● 4 - Soddisfatto ● 5 - Molto soddisfatto ● Non so

Della **tempestività** dimostrata dai fisioterapisti nell'intervenire a fronte di problemi specifici del Suo familiare?

Della **chiarezza e completezza delle informazioni** che il fisioterapista Le fornisce rispetto al programma di riabilitazione...

Della **cortesìa, attenzione e disponibilità** dimostrata dai fisioterapisti nei confronti del Suo familiare?



Della tempestività dimostrata dai fisioterapisti nell'intervenire a fronte...

● 2 - Poco soddisfatto	7.1%
● 3 - Abbastanza soddi...	28.6%
● 4 - Soddisfatto	35.7%
● 5 - Molto soddisfatto	28.6%

Della chiarezza e completezza delle informazioni che il fisioterapista Le...

● 2 - Poco soddisfatto	14.3%
● 3 - Abbastanza soddis...	21.4%
● 4 - Soddisfatto	50%
● 5 - Molto soddisfatto	14.3%

Della cortesìa, attenzione e disponibilità dimostrata dai...

● 3 - Abbastanza soddis...	21.4%
● 4 - Soddisfatto	35.7%
● 5 - Molto soddisfatto	42.9%

SERVIZIO COORDINAMENTO.

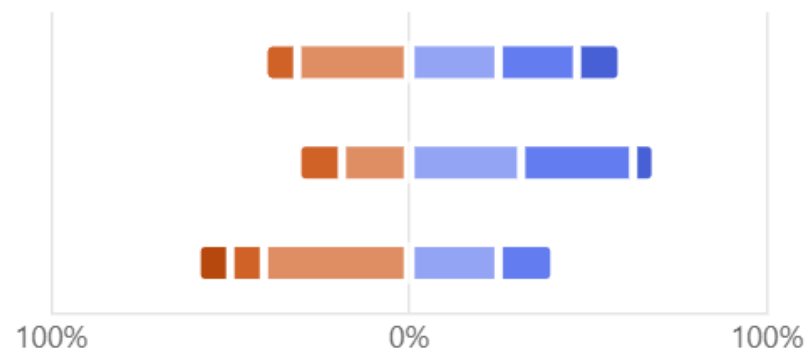
QUANTO SI RITIENE SODDISFATTO....

● 1 - Insoddisfatto ● 2 - Poco soddisfatto ● 3 - Abbastanza soddisfatto ● 4 - Soddisfatto ● 5 - Molto soddisfatto ● Non so

Dei modi e dei tempi con cui le Coordinatrici avvertono **in caso di bisogno?**

Della **cortesìa, attenzione e disponibilità** ricevuta quando si è rivolto/a alle Coordinatrici per ottenere informazioni?

Dell'**organizzazione della vita quotidiana in struttura** rispetto alle esigenze del suo familiare?



Dei modi e dei tempi con cui le Coordinatrici avvertono in caso di...

● 2 - Poco soddisfatto	9.4%
● 3 - Abbastanza soddis...	31.3%
● 4 - Soddisfatto	25%
● 5 - Molto soddisfatto	21.9%
● Non so	12.5%

Della cortesìa, attenzione e disponibilità ricevuta quando si è...

● 2 - Poco soddisfatto	12.5%
● 3 - Abbastanza soddis...	18.8%
● 4 - Soddisfatto	31.3%
● 5 - Molto soddisfatto	31.3%
● Non so	6.3%

Dell'organizzazione della vita quotidiana in struttura rispetto alle...

● 1 - Insoddisfatto	9.4%
● 2 - Poco soddisfatto	9.4%
● 3 - Abbastanza soddi...	40.6%
● 4 - Soddisfatto	25%
● 5 - Molto soddisfatto	15.6%

SERVIZIO ASSISTENZA.

QUANTO SI RITIENE SODDISFATTO.....

Del modo con cui gli operatori curano l'**aspetto e l'igiene personale** del Suo familiare? (pulito, pettinato, curato...

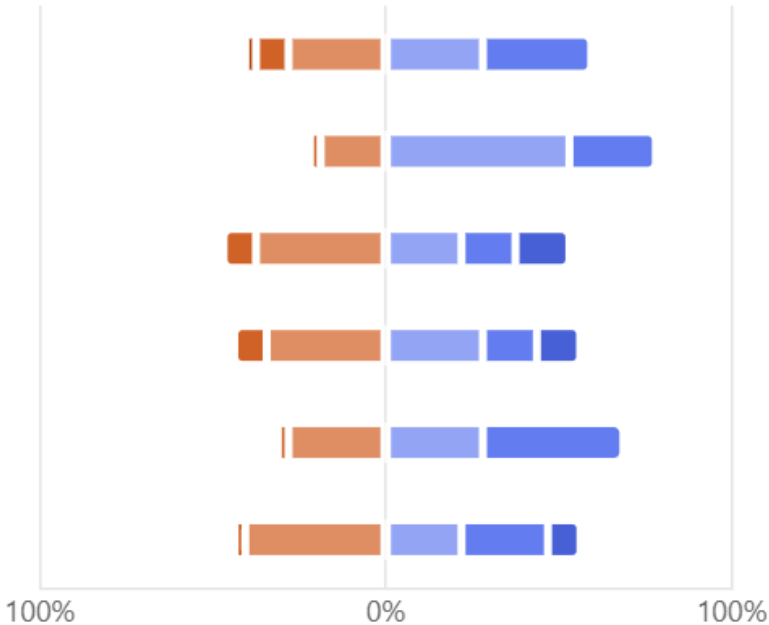
Di come il suo congiunto è **trattato con rispetto**.

Di come il suo congiunto è **ascoltato nei suoi bisogni**

di come il suo congiunto è **assistito nelle sue esigenze**

Della **cortesìa, attenzione e disponibilità** dimostrata dagli operatori di assistenza?

Della **tempestività nell'intervenire** dimostrata dagli operatori di fronte a un bisogno assistenziale?



Della tempestività nell'intervenire dimostrata dagli operatori di fronte ...

2 - Poco soddisfatto	3.1%
3 - Abbastanza soddi...	40.6%
4 - Soddisfatto	21.9%
5 - Molto soddisfatto	25%
Non so	9.4%

Della cortesia, attenzione e disponibilità dimostrata dagli...

2 - Poco soddisfatto	3.1%
3 - Abbastanza soddis...	28.1%
4 - Soddisfatto	28.1%
5 - Molto soddisfatto	40.6%

Del modo con cui gli operatori curano l'aspetto e l'igiene personale del Su...

1 - Insoddisfatto	3.1%
2 - Poco soddisfatto	9.4%
3 - Abbastanza soddis...	28.1%
4 - Soddisfatto	28.1%
5 - Molto soddisfatto	31.3%

Di come il suo congiunto è trattato con rispetto.

2 - Poco soddisfatto	3.1%
3 - Abbastanza soddis...	18.8%
4 - Soddisfatto	53.1%
5 - Molto soddisfatto	25%

Di come il suo congiunto è ascoltato nei suoi bisogni

2 - Poco soddisfatto	9.4%
3 - Abbastanza soddi...	37.5%
4 - Soddisfatto	21.9%
5 - Molto soddisfatto	15.6%
Non so	15.6%

di come il suo congiunto è assistito nelle sue esigenze

2 - Poco soddisfatto	9.4%
3 - Abbastanza soddi...	34.4%
4 - Soddisfatto	28.1%
5 - Molto soddisfatto	15.6%
Non so	12.5%

SERVIZIO ANIMAZIONE.

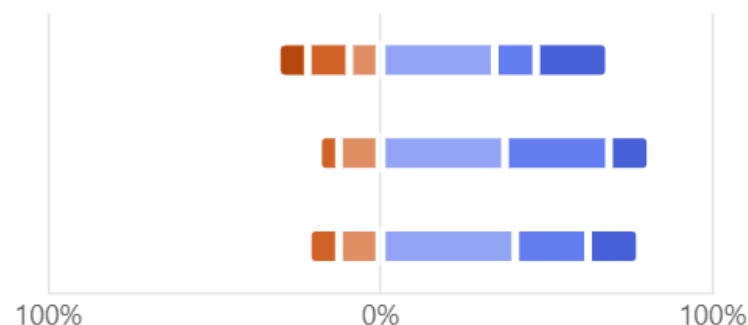
QUANTO SI RITIENE SODDISFATTO.....

● 1 - Insoddisfatto ● 2 - Poco soddisfatto ● 3 - Abbastanza soddisfatto ● 4 - Soddisfatto ● 5 - Molto soddisfatto ● Non so

Del tipo e frequenza delle **attività proposte**

Della cortesia, attenzione e disponibilità dimostrata dal **personale** del servizio?

Dell'**apertura ai famigliari, ai volontari, al territorio** delle attività promosse in Ente?



Del tipo e frequenza delle attività proposte

● 1 - Insoddisfatto	9.4%
● 2 - Poco soddisfatto	12.5%
● 3 - Abbastanza soddisf...	9.4%
● 4 - Soddisfatto	34.4%
● 5 - Molto soddisfatto	12.5%
● Non so	21.9%

Della cortesia, attenzione e disponibilità dimostrata dal persona...

● 2 - Poco soddisfatto	6.3%
● 3 - Abbastanza soddis...	12.5%
● 4 - Soddisfatto	37.5%
● 5 - Molto soddisfatto	31.3%
● Non so	12.5%

Dell'apertura ai famigliari, ai volontari, al territorio delle attività...

● 2 - Poco soddisfatto	9.4%
● 3 - Abbastanza soddis...	12.5%
● 4 - Soddisfatto	40.6%
● 5 - Molto soddisfatto	21.9%
● Non so	15.6%

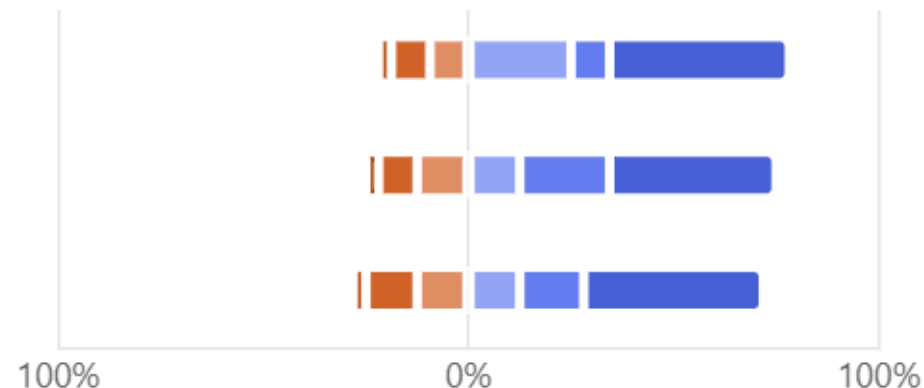
DIREZIONE.

QUANTO SI RITIENE SODDISFATTO.....

Della **reperibilità** del Direttore? (*facilità di contatto, presenza in struttura, orari di ricevimento, ...*)

Della **cortesìa, attenzione e disponibilità** dimostrata dal Direttore nei Suoi confronti?

Della **chiarezza e completezza delle informazioni, risposte e chiarimenti** che il Direttore Le ha fornito?



Della reperibilità del Direttore? (facilità di contatto, ...

1 - Insoddisfatto	3.1%
2 - Poco soddisfatto	9.4%
3 - Abbastanza soddisfatto	9.4%
4 - Soddisfatto	25%
5 - Molto soddisfatto	9.4%
Non so	43.8%

Della cortesìa, attenzione e disponibilità dimostrata dal Direttore...

1 - Insoddisfatto	3.1%
2 - Poco soddisfatto	9.4%
3 - Abbastanza soddisfatto	12.5%
4 - Soddisfatto	12.5%
5 - Molto soddisfatto	21.9%
Non so	40.6%

Della chiarezza e completezza delle informazioni, risposte e chiarimenti...

1 - Insoddisfatto	3.1%
2 - Poco soddisfatto	12.5%
3 - Abbastanza soddisfatto	12.5%
4 - Soddisfatto	12.5%
5 - Molto soddisfatto	15.6%
Non so	43.8%

SERVIZI GENERALI. QUANTO SI RITIENE SODDISFATTO....

● 1 - Insoddisfatto ● 2 - Poco soddisfatto ● 3 - Abbastanza soddisfatto ● 4 - Soddisfatto ● 5 - Molto soddisfatto ● Non so

Di **pulizia e ordine** delle stanze, servizi igienici, spazi comuni?

Dell'accuratezza del servizio di **lavanderia e guardaroba**?

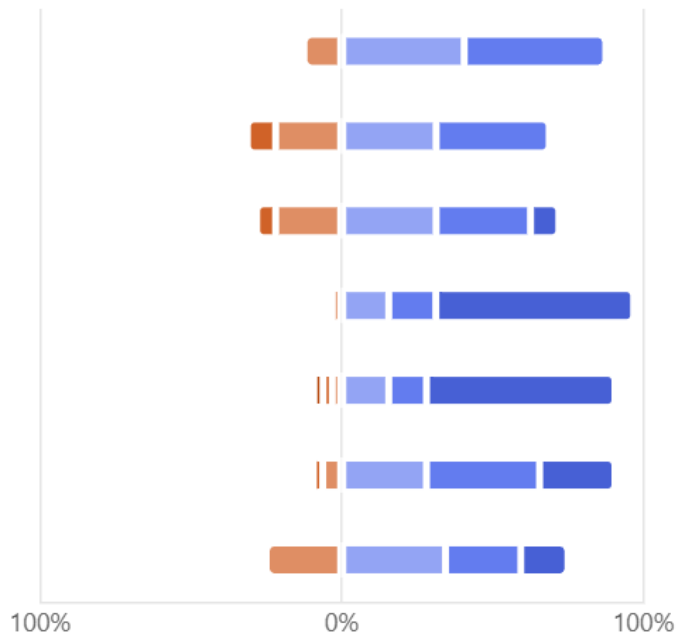
Del servizio di **parrucchiera**?

Del **servizio religioso** all'interno della Casa? (*frequenza e orari delle celebrazioni, festività, ...*)

Del servizio di **supporto psicologico**?

Della disponibilità del personale amministrativo?

Di come viene curata **la manutenzione**?



Di come viene curata la manutenzione?

● 3 - Abbastanza soddisf...	25%
● 4 - Soddisfatto	34.4%
● 5 - Molto soddisfatto	25%
● Non so	15.6%

Del servizio religioso all'interno della Casa? (*frequenza e orari delle...*)

● 3 - Abbastanza soddisf...	3.1%
● 4 - Soddisfatto	15.6%
● 5 - Molto soddisfatto	15.6%
● Non so	65.6%

Di pulizia e ordine delle stanze, servizi igienici, spazi comuni?

● 3 - Abbastanza soddisf...	12.5%
● 4 - Soddisfatto	40.6%
● 5 - Molto soddisfatto	46.9%

Dell'accuratezza del servizio di lavanderia e guardaroba?

● 2 - Poco soddisfatto	9.4%
● 3 - Abbastanza soddisf...	21.9%
● 4 - Soddisfatto	31.3%
● 5 - Molto soddisfatto	37.5%

Del servizio di parrucchiera?

● 2 - Poco soddisfatto	6.3%
● 3 - Abbastanza soddisf...	21.9%
● 4 - Soddisfatto	31.3%
● 5 - Molto soddisfatto	31.3%
● Non so	9.4%

Del servizio di supporto psicologico?

● 1 - Insoddisfatto	3.1%
● 2 - Poco soddisfatto	3.1%
● 3 - Abbastanza soddisf...	3.1%
● 4 - Soddisfatto	15.6%
● 5 - Molto soddisfatto	12.5%
● Non so	62.5%

Della disponibilità del personale amministrativo?

● 2 - Poco soddisfatto	3.1%
● 3 - Abbastanza soddisf...	6.3%
● 4 - Soddisfatto	28.1%
● 5 - Molto soddisfatto	37.5%
● Non so	25%

SERVIZIO RISTORAZIONE.

QUANTO SI RITIENE SODDISFATTO.....

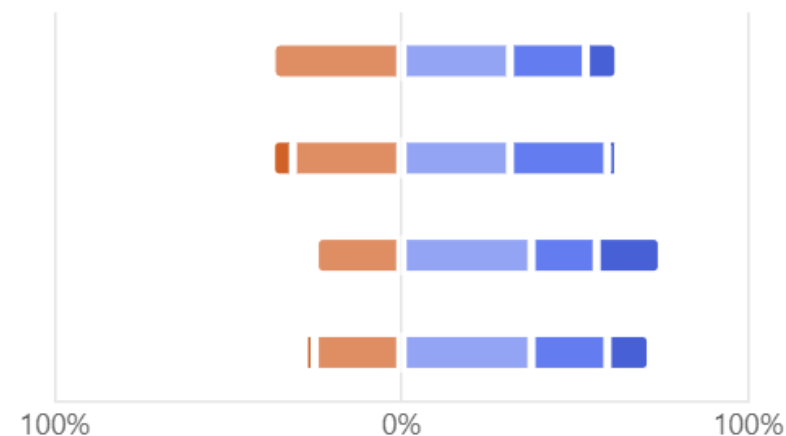
● 1 - Insoddisfatto ● 2 - Poco soddisfatto ● 3 - Abbastanza soddisfatto ● 4 - Soddisfatto ● 5 - Molto soddisfatto ● Non so

Della **qualità degli alimenti** che vengono serviti?

Della **varietà del cibo** proposta?

Delle modalità di **personalizzazione/adattamento del menù** alle esigenze del Suo congiunto? *(particolari richieste, adattamenti pe...*

Del **servizio al tavolo?** *(gentilezza, cortesia, modalità di distribuzione del pasto, vettovagliamento...)*



Della qualità degli alimenti che vengono serviti?

● 3 - Abbastanza soddi...	37.5%
● 4 - Soddisfatto	31.3%
● 5 - Molto soddisfatto	21.9%
● Non so	9.4%

Della varietà del cibo proposta?

● 2 - Poco soddisfatto	6.3%
● 3 - Abbastanza soddis...	31.3%
● 4 - Soddisfatto	31.3%
● 5 - Molto soddisfatto	28.1%
● Non so	3.1%

Delle modalità di personalizzazione/adattamento del...

● 3 - Abbastanza soddisf...	25%
● 4 - Soddisfatto	37.5%
● 5 - Molto soddisfatto	18.8%
● Non so	18.8%

Del servizio al tavolo? (gentilezza, cortesia, modalità di distribuzione d...

● 2 - Poco soddisfatto	3.1%
● 3 - Abbastanza soddisf...	25%
● 4 - Soddisfatto	37.5%
● 5 - Molto soddisfatto	21.9%
● Non so	12.5%

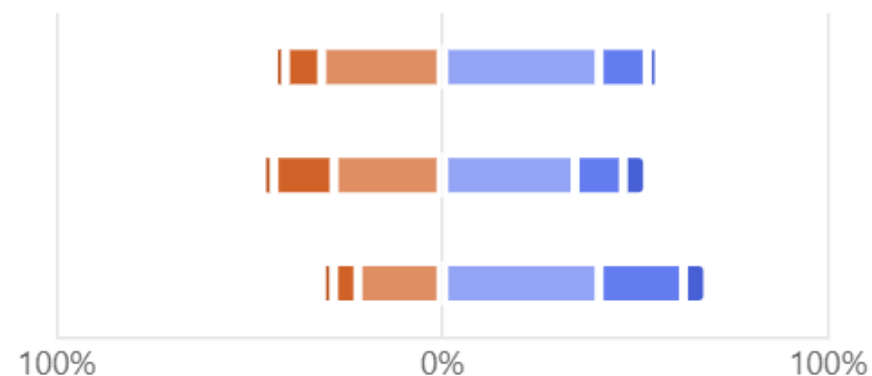
COMPLESSIVAMENTE. QUANTO SI RITIENE SODDISFATTO....

● 1 - Insoddisfatto ● 2 - Poco soddisfatto ● 3 - Abbastanza soddisfatto ● 4 - Soddisfatto ● 5 - Molto soddisfatto ● Non so

Di come viene organizzata la vita quotidiana in struttura, rispetto alle esigenze del Suo familiare?

Del livello di personalizzazione e flessibilizzazione dei servizi offerti?

Complessivamente dei servizi offerti globalmente dall'Ente?



Di come viene organizzata la vita quotidiana in struttura, rispetto alle...

1 - Insoddisfatto	3.1%
2 - Poco soddisfatto	9.4%
3 - Abbastanza soddis...	31.3%
4 - Soddisfatto	40.6%
5 - Molto soddisfatto	12.5%
Non so	3.1%

Del livello di personalizzazione e flessibilizzazione dei servizi offerti?

1 - Insoddisfatto	3.1%
2 - Poco soddisfatto	15.6%
3 - Abbastanza soddis...	28.1%
4 - Soddisfatto	34.4%
5 - Molto soddisfatto	12.5%
Non so	6.3%

Complessivamente dei servizi offerti globalmente dall'Ente?

1 - Insoddisfatto	3.1%
2 - Poco soddisfatto	6.3%
3 - Abbastanza soddis...	21.9%
4 - Soddisfatto	40.6%
5 - Molto soddisfatto	21.9%
Non so	6.3%

SUGGERIMENTI, PROPOSTE, COMMENTI

Valutare di prevedere un accompagnamento al piano terreno degli ospiti che non possono muoversi autonomamente non solo al mattino o quando ci sono le iniziative organizzate ma anche il pomeriggio e i giorni festivi.

Sarebbe utile che il familiare, non deambulante, in mia assenza possa essere accompagnato da un operatore alle attività ricreative Sarebbe utile un cambio monete per il distributore delle bevande e snack

Ci vorrebbe più animazione il sabato e la domenica specialmente nella struttura nuova perché non essendoci il diurno che anima le chiacchierate tra anziani in suddetti giorni risulta un mortuario .

Certi momenti carenza di personale

Gli operatori fanno del loro meglio tuttavia in alcuni momenti della giornata, es durante i pasti, sono in affanno per le richieste di supporto di cui quasi tutti gli ospiti necessitano.

Talvolta il personale si trova in numero insufficiente rispetto ai bisogni degli ospiti, soprattutto durante i pasti.