



Casa riposo Nembro
sosteniamo vite

ESITI QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE SUL SERVIZIO RSA

Nembro

17 Marzo 2026

Questionari consegnati e compilati

- Periodo: Febbraio 2026
- Questionari consegnati: 81
- Questionari restituiti: 54

GIUDIZIO COMPLESSIVO RESIDENZA

Degli 81 questionari consegnati, ne sono stati restituiti 54.

Il 67% degli interpellati ha quindi deciso di esprimere la propria opinione.

Dalla lettura delle singole risposte, anche se ci tranquillizza un'altissima percentuale di soddisfazione su “**cortesìa e umanità**” e sul “**rispetto della dignità**”, raccogliamo anche

tre giudizi “per niente soddisfatti” che meriterebbero note di approfondimento per poter colmare anche questa lacuna

Per leggere i questionari abbiamo assegnato dei punteggi alle risposte:

PER NIENTE SODDISFATTO = 1

POCO SODDISFATTO = 2

ABBASTANZA SODDISFATTO = 3

MOLTO SODDISFATTO = 4

ACCOGLIENZA E INSERIMENTO

Risulta particolarmente migliorabile la soddisfazione riguardante il **supporto nel periodo di ambientamento** e il **coinvolgimento nelle decisioni assistenziali**.

Questo è un ottimo suggerimento per il miglioramento del lavoro di équipe. Cercheremo di strutturare, anche grazie al supporto della dottoressa Tullia Fiorellino, un percorso di ambientamento e una modalità di coinvolgimento del caregiver nelle decisioni assistenziali.

Accoglienza	3,09	77,3%
Chiarezza	2,83	70,8%
Supporto per ambientamento	2,80	69,9%

COMUNICAZIONE E RAPPORTO CON I FAMIGLIARI

In generale si desidera una **maggiore comunicazione** tra parenti e personale sanitario, si lamenta un atteggiamento a volte troppo brusco del personale infermieristico

Alcune note riportano:

- Educatrici davvero molto disponibili;
- Maggiore attenzione alla comunicazione telefonica;
- Manca scambio di informazione con i famigliari.

Facilità di contatto	3,06	76,4%
Chiarezza delle comunicazioni	2,89	72,2%
Disponibilità all'ascolto	2,93	73,1%
Coinvolgimento	2,76	69,0%
Privacy	3,07	76,9%

ÉQUIPE SOCIOSANITARIA

Sarebbe gradito maggior **aiuto nell'alimentazione**, una **maggiore prontezza** nell'assistenza e **attenzione ai bisogni quotidiani**. In questo caso pur comprendendo i vostri desideri e facendo comunque nostre queste desiderata, il problema è di carattere quantitativo. Il rapporto tra ospiti e operatori al mattino oscilla tra il 13% e il 15%. Al pomeriggio scende al 10% su entrambi i piani.

Presenza del medico	3,02	75,5%
Chiarezza medico	3,02	75,5%
Qualità infermieristica	3,02	75,5%
Cortesìa e umanità	3,13	78,2%
Aiuto nell'igiene personale	2,96	74,1%
Aiuto nell'alimentazione	2,76	69,0%

Attenzione bisogni quotidiani	2,83	70,8%
Prontezza nell'assistenza	2,81	70,4%
Valutazione bisogni fisioterapici	3,00	75,0%
Chiarezza obiettivi fisioterapici	2,96	74,1%
Capacità relazionale educatrici	3,02	75,5%
Collaborazione con famiglia	2,94	73,6%

SERVIZI ALBERGHIERI

Molto buoni i giudizi sulla pulizia degli **ambienti e sulla varietà e qualità dei pasti**. Il giudizio meno positivo sulle camere è comprensibile, considerando la necessità di imbiancare e rinnovare alcune attrezzature.

Nel corso dell'anno abbiamo sostituito gli ultimi letti manuali e procederemo con la sostituzione di comodini e armadi man mano che ne avremo la possibilità.

Pulizia degli ambienti	3,20	80,1%
Comfort delle camere	2,91	72,7%
Qualità dei pasti	3,15	78,7%
Varietà del menu	3,24	81,0%
Altro (lavanderia, parrucchiere...)	3,11	77,8%

SERVIZI AMMINISTRATIVI

Giudizi positivi sul servizio amministrativo. Sicuramente migliorabile **la chiarezza di addebito dei vari servizi.**

Chiarezza informazioni	3,13	78,2%
Cortesìa e disponibilit�	3,19	79,6%
Chiarezza su costi e servizi	3,02	75,5%

VALUTAZIONE FINALE

La soddisfazione complessiva è fra il 75% e il 76%, oltre il già citato rispetto della dignità che è il punteggio più alto per l'assistenza.

Nelle note molti giudizi positivi e un plauso particolare per le **educatrici**.

Gradita la ampiezza degli orari di visita. Al riguardo, si rammenta che, prima delle 10 del mattino, sarebbe opportuno rimanere nelle zone comuni per non disturbare l'alzata di tutti i residenti.

Sarebbe utile la ricostituzione del Comitato Familiari Ospiti.

Soddisfazione complessiva	3,02	75,5%
Qualità percepita	3,04	75,9%
Attenzione ai bisogni	3,00	75,0%
Rispetto della dignità	3,17	79,2%

note DA MIGLIORARE

Gentilezza del personale **infermieristico**.

Assistenza del **malato a letto**. Attenzione alla dignità personale dei residenti.

Porre maggiore attenzione **all'igiene orale e agli effetti personali**, occhiali.

Areare meglio i piani. Rispetto del **silenzio nel riposo pomeridiano**.

Migliorerei il menu della sera, sostituendo i **troppi insaccati** con alternative per i disfagici.

Le cure fisioterapiche sono ottime ma orientate all'essenziale per il **basso numero di fisioterapiste. Così pure le educatrici**.

Per la notte 2 persone sono poche per la mobilitazione delle persone allettate.

Sorveglianza degli ospiti nelle sale ai piani.

Nelle camere doppie la presenza dei famigliari all'interno delle stanze crea disagio all'altro ospite. Sarebbe più opportuno **sostare nelle aree comuni** e andare in camera in caso di reale necessità (allettamento).