



ASSOCIAZIONE MONTE TABOR ETS
ENTE DEL TERZO SETTORE

RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEI FAMILIARI DEGLI OSPITI RSA DON MEANI

SINTESI DEI RISULTATI ANNO 2025



ASSOCIAZIONE MONTE TABOR ETS
ENTE DEL TERZO SETTORE

INTRODUZIONE

OGGETTO

Elaborazione questionari di valutazione soddisfazione parenti anno 2025.

DATI

- ospiti in struttura alla data della rilevazione: n. 90
- questionari ritirati/consegnati: n. 90
- questionari riconsegnati: n. 37

PRIMA FASE

Si è provveduto a pubblicizzare l'iniziativa tramite posta elettronica con invio del questionario ad ogni familiare.

SECONDA FASE

Si è provveduto all'apertura dell'urna contenente le schede che è stata eseguita in presenza del Coordinatore della struttura, del Responsabile Medico e di una impiegata amministrativa.

TERZA FASE

Si è provveduto alla rilevazione dei dati da parte dell'impiegata amministrativa.



ASSOCIAZIONE MONTE TABOR ETS

ENTE DEL TERZO SETTORE

RISULTATI

Dall'analisi delle risposte si rileva una elevata soddisfazione dei parenti degli ospiti per i servizi offerti dalla Associazione Monte Tabor – Rsa Don Meani, con alcune aree di eccellenza nei servizi **Medico** (95%), **Infermieristico** (89%), **Assistenziale** (78%), **Fisioterapia** (14%) e dei servizi **Amministrativi e di Supporto** (73%) , **Manutenzione** (64%), servizio di **Animazione** (89%)

Tali valori confermano l'eccellenza dei servizi socio-sanitari assistenziali e dei servizi di amministrativi e di supporto garantiti dalla Associazione Monte Tabor.

Dall'analisi delle risposte in relazione ai **servizi alberghieri** si rileva in ordine di gradimento il **servizio di ristorazione** (94%), il **servizio di pulizie/sanificazione** (87%) e il **servizio di lavanderia** (43%). Si rileva che nei casi di risposte chiaramente contraddittorie si è rilevato “non risposto”.

Dall'analisi delle informazioni sul **familiare dell'ospite** si rileva l'alta frequenza delle visite e il tempo dedicato all'ospite e la soddisfazione al momento dell'inserimento e dei primi mesi di accoglienza.

La **valutazione complessiva** della RSA è positiva, con una percentuale del 57%, risultato derivante dalle cure prestate agli ospiti, servizi offerti, bellezza e confort degli ambienti.

Alcuni parenti hanno ritenuto opportuno scrivere delle note/suggerimenti così sintetizzati:

- *Turnover importante del personale; continue rotazioni degli operatori nei piani*
- *Migliorare il servizio lavanderia*

Ringraziamo tutti coloro che hanno dedicato del tempo per la compilazione del questionario, formulando un giudizio che verrà utilizzato come spunto per il piano di miglioramento e di consolidamento dei servizi da noi offerti.

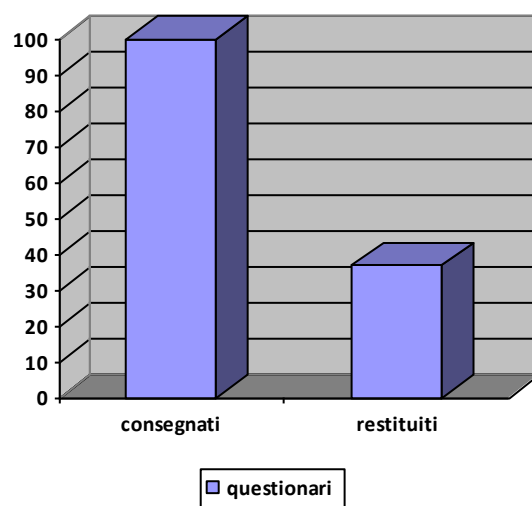


ASSOCIAZIONE MONTE TABOR ETS

ENTE DEL TERZO SETTORE

QUESTIONARIO VALUTAZIONE SODDISFAZIONE PARENTI	
<i>TOTALE OSPITI IN STRUTTURA</i>	90
<i>QUESTIONARI CONSEGNATI AI PARENTI</i>	90
<i>QUESTIONARI RICONSEGNA TI COMPILATI</i>	37

Il 41% dei parenti ha partecipato all'indagine, rendendo comunque valida la valutazione.

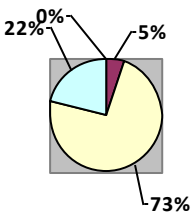
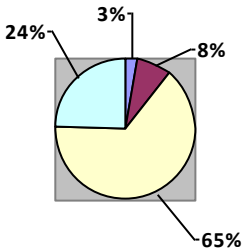




RIEPILOGO

Questionari di rilevazione della soddisfazione dei familiari – Anno 2025

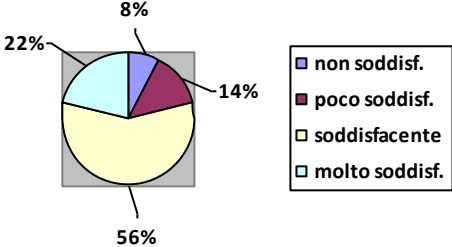
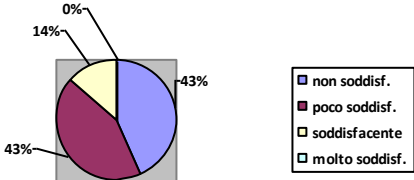
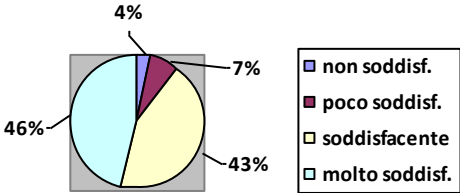
1° VALUTAZIONE DEI SERVIZI SOCIO SANITARI E ASSISTENZIALI

1) Come valuta la qualità dei seguenti servizi?	Per nulla soddisfacente	Poco soddisfacente	Soddisfacente	Molto soddisfacente	Senza risposta
a) Servizio Medico  95% soddisfatti	0	2	27	8	0
b) Servizio Infermieristico  89% soddisfatti	1	3	24	9	0



ASSOCIAZIONE MONTE TABOR ETS

ENTE DEL TERZO SETTORE

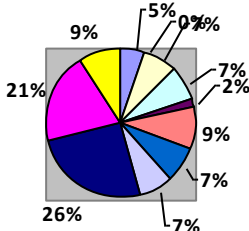
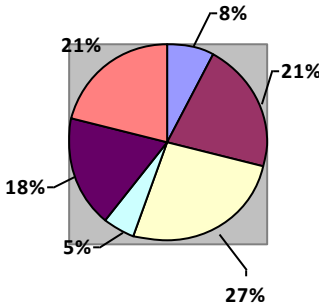
c) Servizio Assistenziale (ASA)  78% soddisfatti	3	5	21	8	0
2) Per i seguenti servizi risponda solo se il suo parente anziano ne ha usufruito	Per nulla soddisfacente	Poco soddisfacente	Soddisfacente	Molto soddisfacente	Senza risposta
a) Servizio di fisioterapia  14% soddisfatti	16	16	5	0	0
b) Servizio di animazione  89% soddisfatti	1	2	12	13	9



ASSOCIAZIONE MONTE TABOR ETS

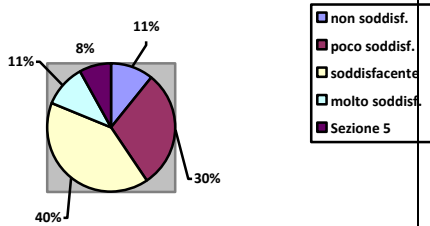
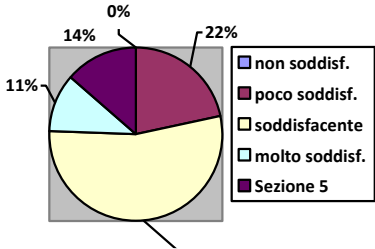
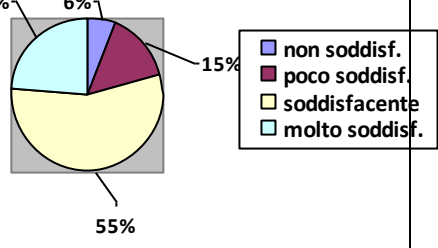
ENTE DEL TERZO SETTORE

SERVIZIO E ASPETTO DA MIGLIORARE

1. Tra i servizi elencati NE INDICHI UNO che, più degli altri andrebbe migliorato	Servizio Medico	4
	Servizio Infermieristico	4
	Servizio Assistenziale (ASA)	14
	Servizio di fisioterapia	11
	Servizio di animazione	5
	 - medici - infermieri - asa - fisioterapisti - animatori - Sezione 6 - Sezione 7 - Sezione 8 - Sezione 9	
2. Riguardo al servizio individuato al punto precedente INDICHI UN ASPETTO (il più importante) da migliorare	Professionalità e competenza operatori	8
	Tempi di risposta ai bisogni dell'ospite	10
	Cortesia e disponibilità degli operatori	2
	Chiarezza e completezza nel fornire le informazioni di competenza	7
	Coinvolgimento dei familiari e dell'ospite circa le cure e le attività	8
	 - professionalità - tempi risposta - cortesia - chiarezza - coinvolgimento - professionalità	



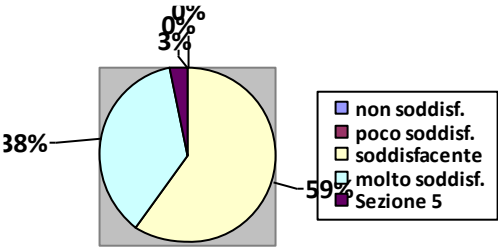
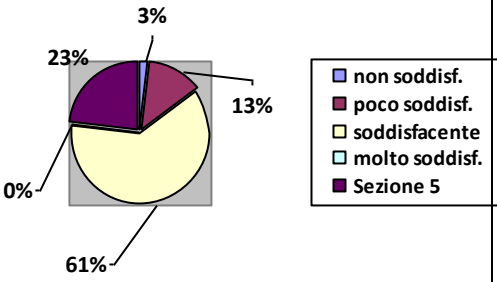
2° VALUTAZIONE DEI SERVIZI AMMINISTRATIVI E DI SUPPORTO

Come valuta la qualità dei seguenti servizi?	Per nulla soddisfacente	Poco soddisfacente	Soddisfacente	Molto soddisfacente	Senza risposta
a) Direzione  51% soddisfatti	4	11	15	4	3
b) Amministrazione  64% soddisfatti	0	8	20	4	5
c) Ufficio Relazioni con il Pubblico  79% soddisfatti	2	5	19	8	1



ASSOCIAZIONE MONTE TABOR ETS

ENTE DEL TERZO SETTORE

d) Reception/Portineria  97% soddisfatti	0	0	22	14	1
e) Servizio Manutenzione  64% soddisfatti	1	5	24	2	9



ASSOCIAZIONE MONTE TABOR ETS

ENTE DEL TERZO SETTORE

SERVIZIO E ASPETTO DA MIGLIORARE

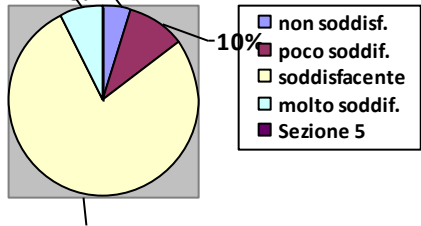
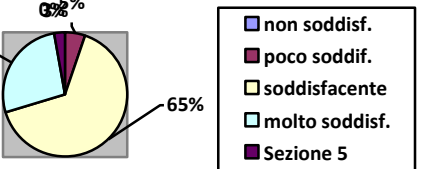
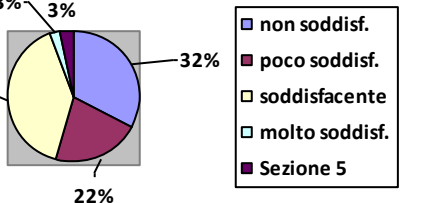
1. Tra i servizi elencati NE INDICHI UNO che, più degli altri andrebbe migliorato	Direzione	5														
	Amministrazione	1														
	Ufficio Relazioni con il Pubblico	3														
	Reception/Portineria	0														
	Servizio Manutenzione	7														
	Nessuno (va tutto bene)	19														
	<table><tr><td>direzione</td><td>0%</td></tr><tr><td>amminstrazione</td><td>15%</td></tr><tr><td>uff. relazioni pubbl.</td><td>9%</td></tr><tr><td>portineria</td><td>0%</td></tr><tr><td>manutenzione</td><td>21%</td></tr><tr><td>va tutto bene</td><td>55%</td></tr><tr><td>direzione</td><td>0%</td></tr></table>		direzione	0%	amminstrazione	15%	uff. relazioni pubbl.	9%	portineria	0%	manutenzione	21%	va tutto bene	55%	direzione	0%
	direzione	0%														
amminstrazione	15%															
uff. relazioni pubbl.	9%															
portineria	0%															
manutenzione	21%															
va tutto bene	55%															
direzione	0%															
2. Riguardo al servizio individuato al punto precedente INDICHI UN ASPETTO (il più importante) da migliorare	Professionalità e competenza operatori	4														
	Tempi di risposta ai bisogni dell'ospite	7														
	Cortesìa e disponibilità degli operatori	0														
	Chiarezza e completezza nel fornire le informazioni di competenza	3														
	Coinvolgimento dei familiari e dell'ospite	3														
	<table><tr><td>professionalità</td><td>18%</td></tr><tr><td>tempi</td><td>31%</td></tr><tr><td>cortesìa</td><td>14%</td></tr><tr><td>chiarezza</td><td>14%</td></tr><tr><td>coinvolgimento</td><td>23%</td></tr></table>		professionalità	18%	tempi	31%	cortesìa	14%	chiarezza	14%	coinvolgimento	23%				
professionalità	18%															
tempi	31%															
cortesìa	14%															
chiarezza	14%															
coinvolgimento	23%															



ASSOCIAZIONE MONTE TABOR ETS

ENTE DEL TERZO SETTORE

3° VALUTAZIONE DEI SERVIZI ALBERGHIERI

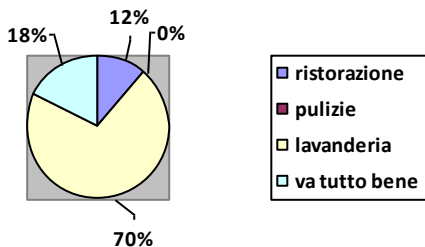
Come valuta la qualità dei seguenti servizi?	Per nulla soddisfacente	Poco soddisfacente	Soddisfacente	Molto soddisfacente	Nessuna risposta
a) Servizio Ristorazione  94% di soddisfatti	1	2	21	10	3
b) Servizio Pulizie/Sanificazione  87% di soddisfatti	0	2	24	10	1
a) Servizio Lavanderia/Guardaroba  43% di soddisfatti	12	8	15	1	1



ASSOCIAZIONE MONTE TABOR ETS

ENTE DEL TERZO SETTORE

SERVIZIO E ASPETTO DA MIGLIORARE

1. Tra i servizi elencati NE INDICHI UNO che, più degli altri andrebbe migliorato	Servizio ristorazione	4
	Servizio pulizie/sanificazione	0
	Servizio Lavanderia/Guardaroba	24
	Nessuno (va tutto bene)	6
		
2. Se ha scelto il servizio di ristorazione INDICHI UN ASPETTO (il più importante) da migliorare	Orari in cui vengono serviti i pasti	3
	Qualità di cibi e bevande	1
	Quantità delle porzioni	0
	Pulizia delle stoviglie e degli ambienti	0
	Tempi di attesa	0
	Varietà del menù	2



ASSOCIAZIONE MONTE TABOR ETS

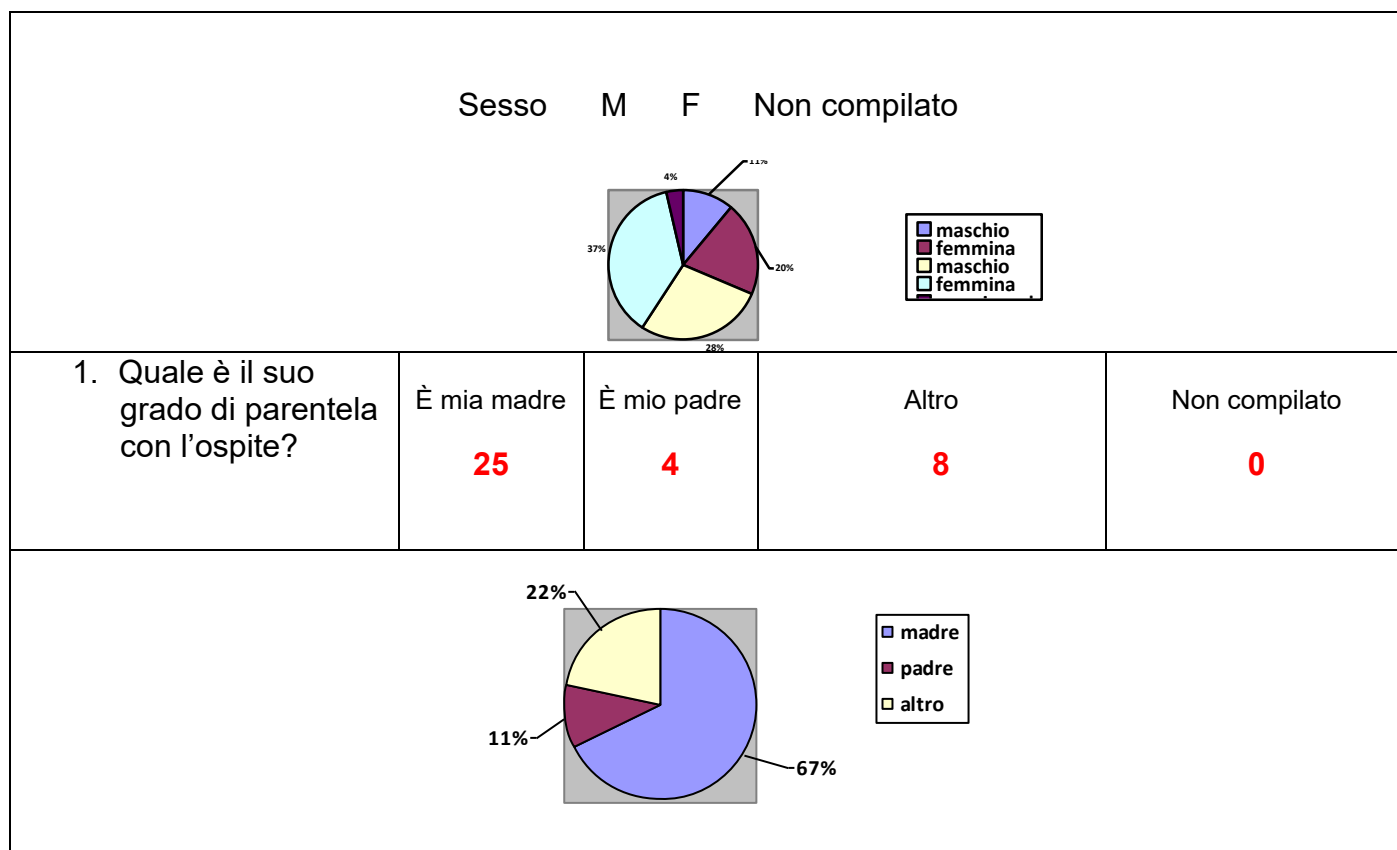
ENTE DEL TERZO SETTORE

3. Se ha scelto il servizio di lavanderia o il Servizio Pulizie e Sanificazione INDICHI UN ASPETTO (il più importante) da migliorare	Regolarità degli interventi	8
	Tempestività degli interventi	2
	Precisione e cura degli interventi	13



4° INFORMAZIONI SUL FAMILIARE DELL'OSPITE

(compilatore del questionario)

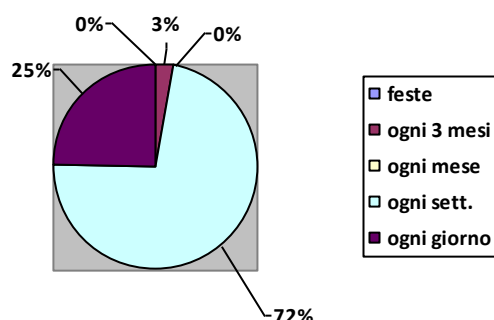




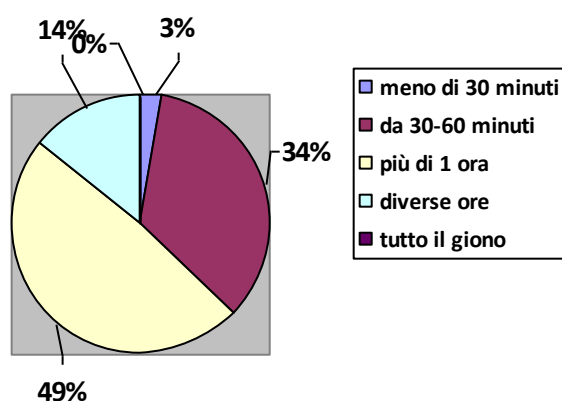
ASSOCIAZIONE MONTE TABOR ETS

ENTE DEL TERZO SETTORE

2. Con quale frequenza mediamente visita l'ospite	Per feste e ricorrenze	1 o più volte ogni tre mesi	1 o più volte al mese	1 o più volte alla settimana	1 o più volte al giorno	Nessun risp.
	0	1	0	26	9	1



3. Quanto tempo dedica mediamente alla visita?	Meno di 30 minuti	30-60 minuti	Più di 1 ora	Diverse ore	Quasi tutto il giorno	No risp.
	1	12	17	5		2





ASSOCIAZIONE MONTE TABOR ETS

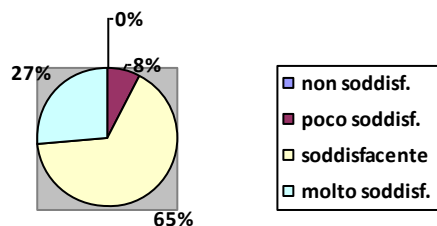
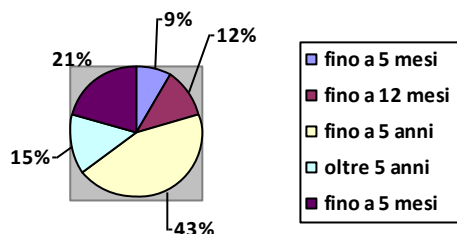
ENTE DEL TERZO SETTORE

5° ACCOGLIENZA

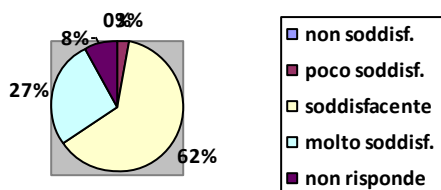
1. Da quanto tempo è ricoverato l'ospite?	Da 0 a 5 mesi	Da 6 a 12 mesi	Da 1 a 5 anni	Oltre 5 anni	No risp.
	7	4	15	5	6

2. Come è stata l'accoglienza dell'ospite secondo lei al momento dell'inserimento (arrivo in RSA e primo giorno)	Per nulla soddisfacente	Poco soddisfacente	Soddisfacente	Molto soddisfacente	No risp.
	0	3	24	10	0

3. Come è stata secondo lei l'accoglienza dell'ospite nei primi mesi di permanenza?					
	0	1	23	10	3



87% di soddisfatti



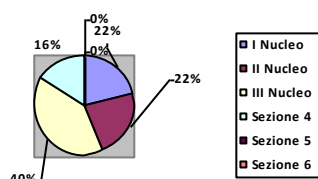
89% di soddisfatti



ASSOCIAZIONE MONTE TABOR ETS

ENTE DEL TERZO SETTORE

4. Indichi il nucleo di Appartenenza	I nucleo	II nucleo	III nucleo		No risp.
	8	8	15		6



6° VALUTAZIONE COMPLESSIVA SULLA RSA E SUI SERVIZI OFFERTI

a) Come giudica complessivamente la qualità dei servizi forniti dalla RSA? (barrare una sola casella)	Per nulla soddisfacente	Poco soddisfacente	Soddisfacente	Molto soddisfacente	No risp.
	0	10	22	5	

■ non soddisf.
■ poco soddisf.
■ soddisfacente
■ molto soddisf.

73% di soddisfatti

b) Per quali motivi? (barrare al massimo 3 caselle)	Cure prestate agli ospiti	27
	Servizi offerti	14
	Buone impressioni iniziali confermate (o meno)	9
	Accessibilità	17
	Bellezza RSA e confort degli ambienti	9
	Per altri motivi (specificare)	6

■ cure
■ servizi
■ impressioni
■ accessibilità
■ bellezza