



ASSOCIAZIONE MONTE TABOR – Ente del Terzo Settore

RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEI FAMILIARI DEGLI OSPITI

RSA SAN GIUSEPPE

SINTESI DEI RISULTATI
ANNO 2025



INTRODUZIONE

OGGETTO

Elaborazione questionari di valutazione soddisfazione parenti anno 2024.

DATI

- anziani ospitati in struttura alla data della rilevazione: n. 120
- questionari ritirati: n. 46
- questionari riconsegnati: n. 40

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 Operativo della struttura, del Responsabile Medico e di una impiegata amministrativa.

TERZA FASE

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



RISULTATI

Dall'analisi delle risposte si rileva una ottima soddisfazione dei parenti degli ospiti per i servizi offerti dalla Associazione Monte Tabor – Rsa San Giuseppe, con alcune aree di eccellenza nei servizi **Medico (98%)**, **Infermieristico (97%)**, **Assistenziale (84%)** e dei servizi **Amministrativi** e di **Supporto** (media del 93%), **Fisioterapia (92%)**, **Animazione (95%)** e **Manutenzione (86%)**.

Significativo è anche il grado di soddisfazione per i servizi di

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 pulizie/sanificazione (95%)**, **servizio di ristorazione (84%)** e il **servizio di lavanderia (53%)**. 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 89%, 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:

- *Per essere completamente soddisfatto della qualità dei servizi offerti suggerisco di migliorare i tempi di risposta del personale assistenziale che in alcune occasioni non è in grado di servire risposte adeguate ai bisogni dell'ospite*
- *Speso trovo mia mamma con la merenda non consumata. Poco idratata.*
- *Il paziente sceglie il menù 2 gg prima, ma se quel giorno non riesce a mangiare l'alimento deve esserci uno alternativo*
- *Non condivido il divieto di soggiornare con l'ospite in sala ristoro al piano. Non condivido il divieto di accesso alla struttura fuori dagli orari, soprattutto dopo le 20.00 in estate. Arredo camere vecchio*
- *Non tutto il personale è gentile/disponibile con ospiti. A volte mancano alcuni indumenti inviati in lavanderia*
- *Poco personale. Scarsa professionalità*

commenti positivi:

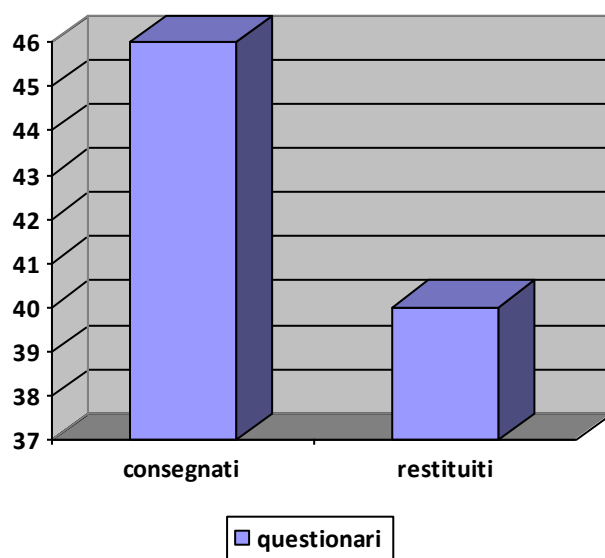
- *Gentilezza e completa disponibilità di tutto il personale*
- *C'è tanto senso di familiarità in struttura*
- *Siamo molto soddisfatti sia per l'attenzione all'ospite sia per le iniziative proposte.*
- *La direttrice, nonostante la spiccata severità, è molto umana e trova sempre una soluzione adeguata per tutte le esigenze degli ospiti.*

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.



QUESTIONARIO VALUTAZIONE SODDISFAZIONE PARENTI	
<i>TOTALE OSPITI IN STRUTTURA</i>	120
<i>QUESTIONARI CONSEGNATI AI PARENTI</i>	46
<i>QUESTIONARI RICONSEGNA TI COMPILATI</i>	40

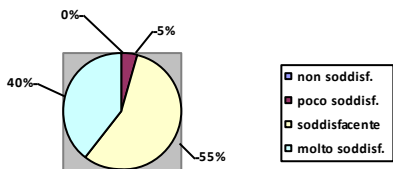
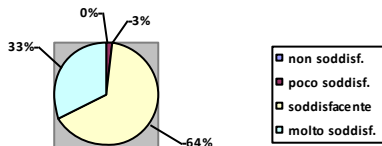
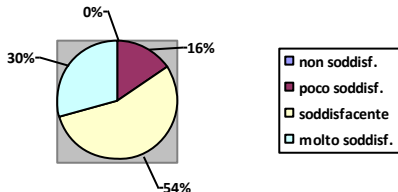
Il 87% dei parenti ha partecipato all'indagine, rendendo comunque valida la valutazione.



RIEPILOGO

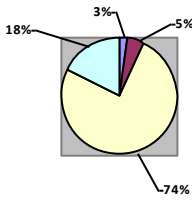
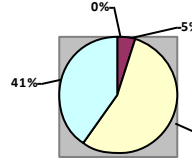
Questionari di rilevazione della soddisfazione dei familiari – Anno 2025

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  98% soddisfatti	0	2	22	16	0
b) Servizio Infermieristico  97% soddisfatti	0	1	26	13	0
c) Servizio Assistenziale (ASA)  84% soddisfatti	0	6	20	11	3



ASSOCIAZIONE MONTE TABOR – Ente del Terzo Settore

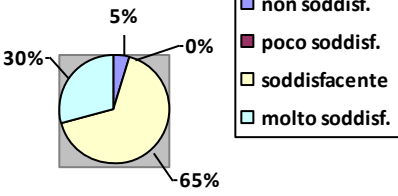
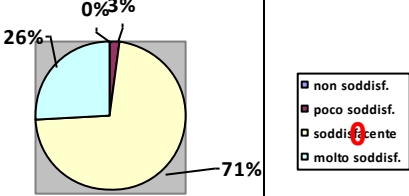
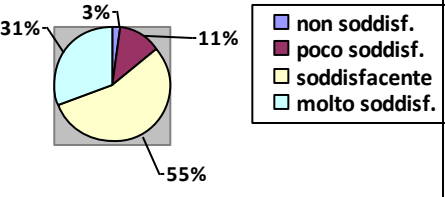
2) Per i seguenti servizi risponda solo se il suo parente anziano ne ha usufruito	Per nulla soddisfacente	Poco soddisfacente	Soddisfacente	Molto soddisfacente	Senza risposta
a) Servizio di fisioterapia  92% soddisfatti	1	2	30	7	
b) Servizio di animazione  95% soddisfatti	0	3	18	19	



SERVIZIO E ASPETTO DA MIGLIORARE

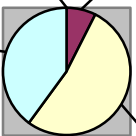
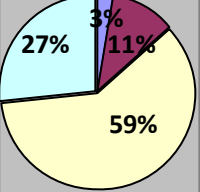
1. Tra i servizi elencati NE INDICHI UNO che, più degli altri andrebbe migliorato	Servizio Medico	3						
	Servizio Infermieristico	2						
	Servizio Assistenziale (ASA)	19						
	Servizio di fisioterapia	9						
	Servizio di animazione	4						
	<table><tr><td>medici</td></tr><tr><td>infermieri</td></tr><tr><td>asa</td></tr><tr><td>fisioterapisti</td></tr><tr><td>animatori</td></tr><tr><td>medico</td></tr></table>		medici	infermieri	asa	fisioterapisti	animatori	medico
	medici							
infermieri								
asa								
fisioterapisti								
animatori								
medico								
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	13						
	Cortesia e disponibilità degli operatori	8						
	Chiarezza e completezza nel fornire le informazioni di competenza	3						
	Coinvolgimento dei familiari e dell'ospite circa le cure e le attività	7						
	<table><tr><td>professionalità</td></tr><tr><td>tempi risposta</td></tr><tr><td>cortesia</td></tr><tr><td>chiarezza</td></tr><tr><td>coinvolgimento</td></tr><tr><td>professionalità</td></tr></table>		professionalità	tempi risposta	cortesia	chiarezza	coinvolgimento	professionalità
	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  95% soddisfatti	2	0	24	11	3
b) Amministrazione  97% soddisfatti	0	1	27	10	2
c) Ufficio Relazioni con il Pubblico  86% soddisfatti	1	4	19	11	5



ASSOCIAZIONE MONTE TABOR – Ente del Terzo Settore

d) Reception/Portineria 0% 8%  40% 52% ■ non soddisf. ■ poco soddisf. ■ soddisf. ■ molto soddisf. 92% soddisfatti	0	3	21	16	0
e) Servizio Manutenzione  27% 3% 11% 59% ■ non soddisf. ■ poco soddisf. ■ soddisf. ■ molto soddisf. 86% soddisfatti	1	4	22	10	3

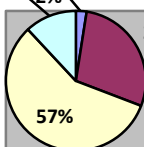
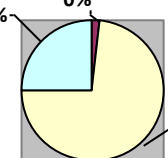
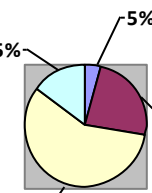


ASSOCIAZIONE MONTE TABOR – Ente del Terzo Settore

SERVIZIO E ASPETTO DA MIGLIORARE

1. Tra i servizi elencati NE INDICHI UNO che, più degli altri andrebbe migliorato	Direzione	1																				
	Amministrazione	0																				
	Ufficio Relazioni con il Pubblico	4																				
	Reception/Portineria	4																				
	Servizio Manutenzione	6																				
	Nessuno (va tutto bene)	18																				
	<table border="1"> <caption>Dati per la prima domanda</caption> <thead> <tr> <th>Servizio</th> <th>Indici</th> <th>Percentuale</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Direzione</td> <td>1</td> <td>44%</td> </tr> <tr> <td>Amministrazione</td> <td>0</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>Ufficio Relazioni con il Pubblico</td> <td>4</td> <td>10%</td> </tr> <tr> <td>Reception/Portineria</td> <td>4</td> <td>10%</td> </tr> <tr> <td>Servizio Manutenzione</td> <td>6</td> <td>15%</td> </tr> <tr> <td>Nessuno (va tutto bene)</td> <td>18</td> <td>44%</td> </tr> </tbody> </table>		Servizio	Indici	Percentuale	Direzione	1	44%	Amministrazione	0	0%	Ufficio Relazioni con il Pubblico	4	10%	Reception/Portineria	4	10%	Servizio Manutenzione	6	15%	Nessuno (va tutto bene)	18
Servizio	Indici	Percentuale																				
Direzione	1	44%																				
Amministrazione	0	0%																				
Ufficio Relazioni con il Pubblico	4	10%																				
Reception/Portineria	4	10%																				
Servizio Manutenzione	6	15%																				
Nessuno (va tutto bene)	18	44%																				
2. Riguardo al servizio individuato al punto precedente INDICHI UN ASPETTO (il più importante) da migliorare	Professionalità e competenza operatori	3																				
	Tempi di risposta ai bisogni dell'ospite	5																				
	Cortesia e disponibilità degli operatori	1																				
	Chiarezza e completezza nel fornire le informazioni di competenza	5																				
	Coinvolgimento dei familiari e dell'ospite	4																				
	<table border="1"> <caption>Dati per la seconda domanda</caption> <thead> <tr> <th>Aspetto</th> <th>Indici</th> <th>Percentuale</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Professionalità e competenza operatori</td> <td>3</td> <td>22%</td> </tr> <tr> <td>Tempi di risposta ai bisogni dell'ospite</td> <td>5</td> <td>22%</td> </tr> <tr> <td>Cortesia e disponibilità degli operatori</td> <td>1</td> <td>4%</td> </tr> <tr> <td>Chiarezza e completezza nel fornire le informazioni di competenza</td> <td>5</td> <td>22%</td> </tr> <tr> <td>Coinvolgimento dei familiari e dell'ospite</td> <td>4</td> <td>17%</td> </tr> </tbody> </table>		Aspetto	Indici	Percentuale	Professionalità e competenza operatori	3	22%	Tempi di risposta ai bisogni dell'ospite	5	22%	Cortesia e disponibilità degli operatori	1	4%	Chiarezza e completezza nel fornire le informazioni di competenza	5	22%	Coinvolgimento dei familiari e dell'ospite	4	17%		
Aspetto	Indici	Percentuale																				
Professionalità e competenza operatori	3	22%																				
Tempi di risposta ai bisogni dell'ospite	5	22%																				
Cortesia e disponibilità degli operatori	1	4%																				
Chiarezza e completezza nel fornire le informazioni di competenza	5	22%																				
Coinvolgimento dei familiari e dell'ospite	4	17%																				

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  84% di soddisfatti	2	8	27	3	
b) Servizio Pulizie/Sanificazione  97% di soddisfatti	0	1	28	10	
a) Servizio Lavanderia/Guardaroba  72% di soddisfatti	2	9	23	6	



ASSOCIAZIONE MONTE TABOR – 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	11
	Servizio pulizie/sanificazione	4
	Servizio Lavanderia/Guardaroba	14
	Nessuno (va tutto bene)	6
	17% 31% 41% 11% ■ ristorazione ■ pulizie ■ lavanderia ■ va tutto bene	
2. Se ha scelto il servizio di ristorazione INDICHI UN ASPETTO (il più importante) da migliorare	Orari in cui vengono serviti i pasti	1
	Qualità di cibi e bevande	11
	Quantità delle porzioni	1
	Pulizia delle stoviglie e degli ambienti	0
	Tempi di attesa	1
	Varietà del menù	3
	3% 31% 3% 8% 49% 3% ■ orari ■ qualità ■ quantità ■ pulizia ■ tempi ■ menù ■ orari ■ qualità	
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	2
	Tempestività degli interventi	1
	Precisione e cura degli interventi	15
	11% 6% 83% ■ regolarità ■ tempestività ■ precisione	

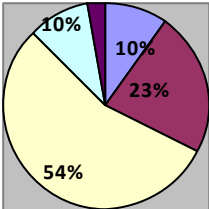
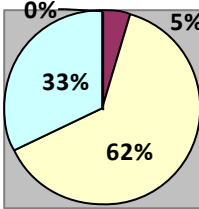
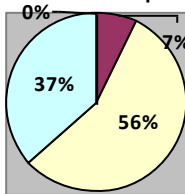
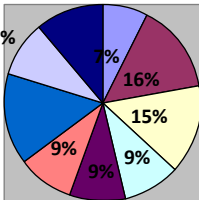


4° INFORMAZIONI SUL FAMILIARE DELL'OSPITE

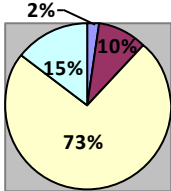
(compilatore del questionario)

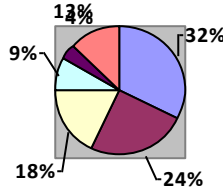
Sesso M F Non compilato						
1. Quale è il suo grado di parentela con l'ospite?	È mia madre 27	È mio padre 4	Altro 7	Non compilato		
2. Con quale frequenza mediamente visita l'ospite	Per feste e ricorrenze 0	1 o più volte ogni tre mesi 0	1 o più volte al mese 0	1 o più volte alla settimana 30	1 o più volte al giorno 8	Nessun risp. 2
3. Quanto tempo dedica mediamente alla visita?	Meno di 30 minuti 1	30-60 minuti 13	Più di 1 ora 19	Diverse ore 4	Quasi tutto il giorno 3	No risp.

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.		
 ■ fino a 5 mesi ■ fino a 12 mesi ■ fino a 5 anni ■ oltre 5 anni ■ Non risp	4	9	22	4	1		
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.		
 ■ non soddisf. ■ poco soddisf. ■ soddisf. ■ molto soddisf. ■ Sezione 5 95% di soddisfatti	0	2	25	13			
3. Come è stata secondo lei l'accoglienza dell'ospite nei primi mesi di permanenza?							
 ■ non soddisf. ■ poco soddisf. ■ soddisf. 93% di soddisfatti	0	3	23	15			
4. Indichi il nucleo di appartenenza	I Nucleo	II Nucleo	III Nucleo	IV Nucleo	V Nucleo	VI Nucleo	No Risp.
 ■ I Nucleo ■ II Nucleo ■ III Nucleo ■ IV Nucleo ■ V Nucleo ■ VI Nucleo ■ I Nucleo ■ II Nucleo ■ III Nucleo	5	5	6	6	5	7	

6° VALUTAZIONE COMPLESSIVA SULLA RSA E SUI SERVIZI OFFERTI

a) Come giudica complessivamente la qualità dei servizi forniti dalla RSA? (barrare una sola casella)  95% di soddisfatti	Per nulla soddisfacent e	Poco soddisfacent e	Soddisfacent e	Molto soddisfacent e	No risp .
	0	2	31	5	1

b) Per quali motivi? (barrare al massimo 3 caselle) 	<table> <tr> <td>Cure prestate agli ospiti</td><td>25</td></tr> <tr> <td>Servizi offerti</td><td>19</td></tr> <tr> <td>Buone impressioni iniziali confermate (o meno)</td><td>14</td></tr> <tr> <td>Accessibilità</td><td>7</td></tr> <tr> <td>Bellezza RSA e confort degli ambienti</td><td>3</td></tr> <tr> <td>Per altri motivi (specificare)</td><td></td></tr> <tr> <td>Non rispondo</td><td>10</td></tr> </table>	Cure prestate agli ospiti	25	Servizi offerti	19	Buone impressioni iniziali confermate (o meno)	14	Accessibilità	7	Bellezza RSA e confort degli ambienti	3	Per altri motivi (specificare)		Non rispondo	10
Cure prestate agli ospiti	25														
Servizi offerti	19														
Buone impressioni iniziali confermate (o meno)	14														
Accessibilità	7														
Bellezza RSA e confort degli ambienti	3														
Per altri motivi (specificare)															
Non rispondo	10														