



ASSOCIAZIONE MONTE TABOR

RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEI FAMILIARI DEGLI OSPITI

SINTESI DEI RISULTATI

ANNO 2021



ASSOCIAZIONE MONTE TABOR

INTRODUZIONE

OGGETTO

Elaborazione questionari di valutazione soddisfazione parenti anno 2021.

DATI

- anziani ospitati in struttura alla data della rilevazione: n. 114
- questionari ritirati: n. 114
- questionari riconsegnati: n. 35

PRIMA FASE

Si è provveduto a pubblicizzare l'iniziativa tramite posta elettronica ad ogni singolo familiare.

SECONDA FASE

Si è provveduto alla consegna dei questionari tramite posta elettronica. Il report di invio della e-mail ne comprovava la consegna.

TERZA FASE

Si è provveduto all'apertura dell'urna contenente le schede che è stata eseguita in presenza del direttore della struttura, di una impiegata amministrativa. E' stato redatto l'apposito verbale.

QUARTA FASE

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



ASSOCIAZIONE MONTE TABOR

RISULTATI

Dall'analisi delle risposte si rileva una elevata soddisfazione dei parenti degli ospiti per i servizi offerti dalla Associazione Monte Tabor, con alcune aree di eccellenza nei servizi **Medico (97%)** e **Infermieristico (97%)**, dei servizi di **Animazione (65%)** e dei servizi **Amministrativi** e di **Supporto (93%)**, **URP (78%)** e della **Direzione (90%)**. . Significativo è anche il grado di soddisfazione per il servizio di **Fisioterapia (90%)**, **Assistenziale (87%)** e **Manutenzione (91%)**

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

Dall'analisi delle risposte in relazione ai **servizi alberghieri** si rileva in ordine di gradimento il **servizio di ristorazione (96%)**, il **servizio di pulizie/sanificazione (100%)** e il **servizio di lavanderia (77%)**. 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 **94%**, risultato derivante dalle cure prestate agli ospiti e servizi offerti.

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

- *Forse si dovrebbero modificare i questionari relativi alla situazione Covid che si prolunga. (n°2)*
- *La lavanderia si perde alcuni indumenti che non tornano più al proprietario e gestione lavanderia carente. (n°4)*
- *Difficoltà ad incontrare i medici e la sofferenza di non poter entrare in struttura (in camera) del parente (n°1)*
- *Servirebbe più personale (n°1)*
- *Curare di più la professionalità degli operatori (n° 1)*

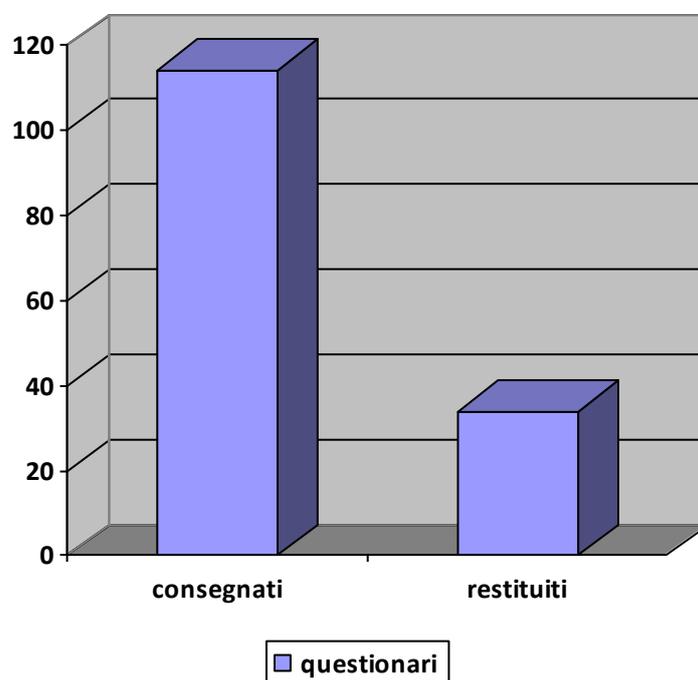
Ringraziamo tutti coloro che hanno dedicato del tempo per la compilazione del questionario, formulando un giudizio che verrà utilizzato come spunto per il piano di miglioramento e di consolidamento dei servizi da noi offerti.



ASSOCIAZIONE MONTE TABOR

QUESTIONARIO VALUTAZIONE SODDISFAZIONE PARENTI	
<i>TOTALE OSPITI IN STRUTTURA</i>	114
<i>QUESTIONARI CONSEGNATI AI PARENTI</i>	114
<i>QUESTIONARI RICONSEGNA TI COMPILATI</i>	34

Il **30%** dei parenti ha partecipato all'indagine, rendendo comunque non significativa la valutazione



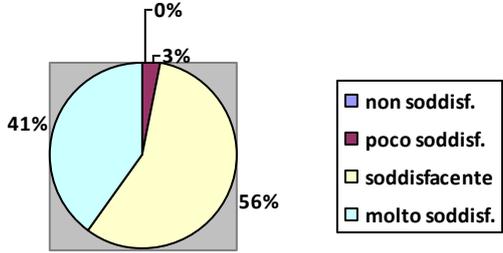
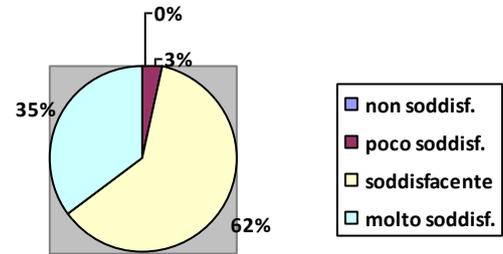


ASSOCIAZIONE MONTE TABOR

RIEPILOGO

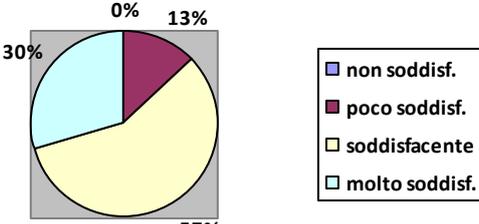
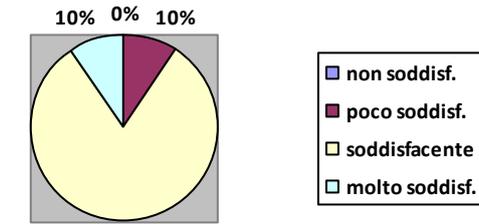
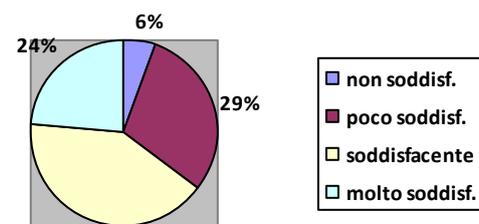
Questionari di rilevazione della soddisfazione dei familiari – Anno 2021

1° VALUTAZIONE DEI SERVIZI SOCIO SANITARI E ASSISTENZIALI

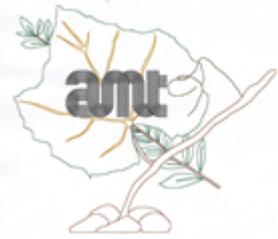
1) Come valuta la qualità dei seguenti servizi?	Per nulla soddisfacente	Poco soddisfacente	Soddisfacente	Molto soddisf.	Senza risposta
<p>a) Servizio Medico</p>  <p>97% soddisfatti</p>	0	1	18	13	1
<p>b) Servizio Infermieristico</p>  <p>97% soddisfatti</p>	0	1	19	11	2



ASSOCIAZIONE MONTE TABOR

<p>c) Servizio Assistenziale (ASA)</p>  <p>87% soddisfatti</p>	0	4	17	9	3
<p>2) Per i seguenti servizi risponda solo se il suo parente anziano ne ha usufruito</p>	Per nulla soddisfacenti	Poco soddisfacenti	Soddisfacenti	Molto soddisf.	Senza risposta
<p>a) Servizio di fisioterapia</p>  <p>90% soddisfatti</p>	0	2	17	2	12
<p>b) Servizio di animazione</p>  <p>65% soddisfatti</p>	1	5	7	4	16

SERVIZIO E ASPETTO DA MIGLIORARE



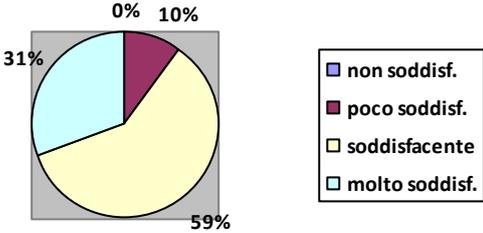
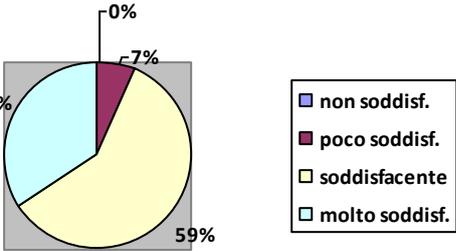
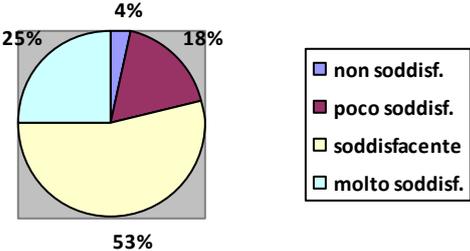
ASSOCIAZIONE MONTE TABOR

1. Tra i servizi elencati NE INDICHI UNO che, più degli altri andrebbe migliorato	Servizio Medico	1												
	Servizio Infermieristico	2												
	Servizio Assistenziale (ASA)	5												
	Servizio di fisioterapia	2												
	Servizio di animazione	10												
<table border="1"> <caption>Distribuzione delle risposte per servizio da migliorare</caption> <thead> <tr> <th>Professione</th> <th>Percentuale</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>medici</td> <td>5%</td> </tr> <tr> <td>infermieri</td> <td>10%</td> </tr> <tr> <td>asa</td> <td>25%</td> </tr> <tr> <td>fisioterapisti</td> <td>10%</td> </tr> <tr> <td>animatori</td> <td>50%</td> </tr> </tbody> </table>			Professione	Percentuale	medici	5%	infermieri	10%	asa	25%	fisioterapisti	10%	animatori	50%
Professione	Percentuale													
medici	5%													
infermieri	10%													
asa	25%													
fisioterapisti	10%													
animatori	50%													
2. Riguardo al servizio individuato al punto precedente INDICHI UN ASPETTO (il più importante) da migliorare	Professionalità e competenza operatori	1												
	Tempi di risposta ai bisogni dell'ospite	4												
	Cortesìa e disponibilità degli operatori	5												
	Chiarezza e completezza nel fornire le informazioni di competenza	3												
	Coinvolgimento dei familiari e dell'ospite circa le cure e le attività	12												
<table border="1"> <caption>Distribuzione delle risposte per l'aspetto da migliorare</caption> <thead> <tr> <th>Aspetto</th> <th>Percentuale</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>professionalità</td> <td>4%</td> </tr> <tr> <td>tempi risposta</td> <td>16%</td> </tr> <tr> <td>cortesìa</td> <td>20%</td> </tr> <tr> <td>chiarezza</td> <td>12%</td> </tr> <tr> <td>coinvolgimento</td> <td>48%</td> </tr> </tbody> </table>			Aspetto	Percentuale	professionalità	4%	tempi risposta	16%	cortesìa	20%	chiarezza	12%	coinvolgimento	48%
Aspetto	Percentuale													
professionalità	4%													
tempi risposta	16%													
cortesìa	20%													
chiarezza	12%													
coinvolgimento	48%													



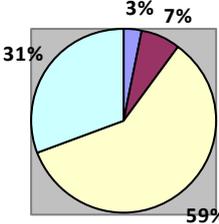
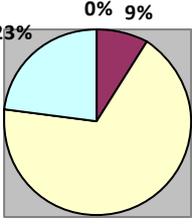
ASSOCIAZIONE MONTE TABOR

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
<p>a) Direzione</p>  <p>90% soddisfatti</p>	0	3	17	9	4
<p>b) Amministrazione</p>  <p>93% soddisfatti</p>	0	2	17	10	4
<p>c) Ufficio Relazioni con il Pubblico</p>  <p>78% soddisfatti</p>	1	5	15	7	5

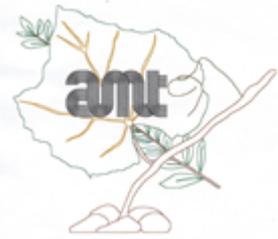


ASSOCIAZIONE MONTE TABOR

<p>d) Reception/Portineria</p>  <p>90% soddisfatti</p>	1	2	17	9	4
<p>e) Servizio Manutenzione</p>  <p>91% soddisfatti</p>	0	2	15	5	11

SERVIZIO E ASPETTO DA MIGLIORARE

<p>1. Tra i servizi elencati NE INDICHI UNO che, più degli altri andrebbe migliorato</p>	Direzione	0
	Amministrazione	0
	Ufficio Relazioni con il Pubblico	10
	Reception/Portineria	3
	Servizio Manutenzione	1
	Nessuno (va tutto bene)	4



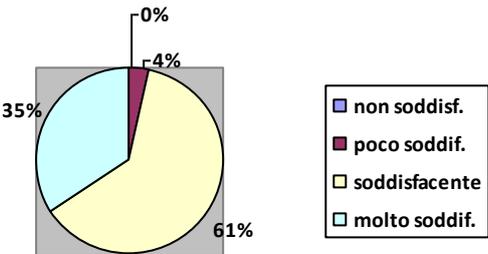
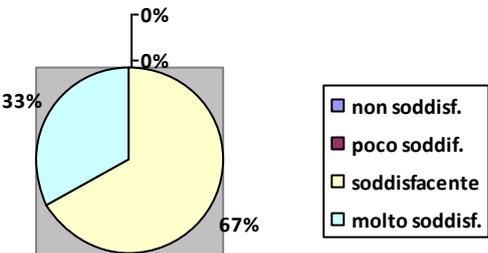
ASSOCIAZIONE MONTE TABOR

	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Categoria</th> <th>Percentuale</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>direzione</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>amministrazione</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>uff. relazioni pubbl.</td> <td>55%</td> </tr> <tr> <td>portineria</td> <td>17%</td> </tr> <tr> <td>manutenzione</td> <td>6%</td> </tr> <tr> <td>va tutto bene</td> <td>22%</td> </tr> </tbody> </table>	Categoria	Percentuale	direzione	0%	amministrazione	0%	uff. relazioni pubbl.	55%	portineria	17%	manutenzione	6%	va tutto bene	22%	
Categoria	Percentuale															
direzione	0%															
amministrazione	0%															
uff. relazioni pubbl.	55%															
portineria	17%															
manutenzione	6%															
va tutto bene	22%															
<p>2. Riguardo al servizio individuato al punto precedente INDICHI UN ASPETTO (il più importante) da migliorare</p>	<p>Professionalità e competenza operatori</p>	0														
	<p>Tempi di risposta ai bisogni dell'ospite</p>	4														
	<p>Cortesìa e disponibilità degli operatori</p>	1														
	<p>Chiarezza e completezza nel fornire le informazioni di competenza</p>	4														
	<p>Coinvolgimento dei familiari e dell'ospite</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Categoria</th> <th>Percentuale</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>professionalità</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>tempi</td> <td>25%</td> </tr> <tr> <td>cortesìa</td> <td>6%</td> </tr> <tr> <td>chiarezza</td> <td>25%</td> </tr> <tr> <td>coinvolgimento</td> <td>44%</td> </tr> </tbody> </table>	Categoria	Percentuale	professionalità	0%	tempi	25%	cortesìa	6%	chiarezza	25%	coinvolgimento	44%	7		
Categoria	Percentuale															
professionalità	0%															
tempi	25%															
cortesìa	6%															
chiarezza	25%															
coinvolgimento	44%															



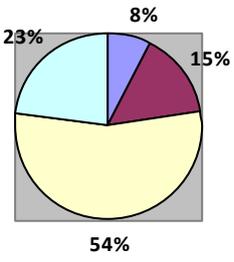
ASSOCIAZIONE MONTE TABOR

3° VALUTAZIONE DEI SERVIZI ALBERGHIERI

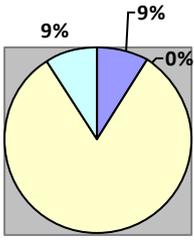
Come valuta la qualità dei seguenti servizi?	Per nulla soddisfacente	Poco soddisfacente	Soddisfacente	Molto soddisfacente	Nessuna risposta
<p>a) Servizio Ristorazione</p>  <p>96% soddisfatti</p>	0	1	16	9	7
<p>b) Servizio Pulizie/Sanificazione</p>  <p>100% soddisfatti</p>	0	0	16	8	9

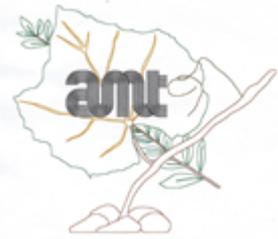


ASSOCIAZIONE MONTE TABOR

<p>c) Servizio Lavanderia/Guardaroba</p>  <p>77% soddisfatti</p>	2	4	14	6	7
---	----------	----------	-----------	----------	----------

SERVIZIO E ASPETTO DA MIGLIORARE

<p>1. Tra i servizi elencati NE INDICHI UNO che, più degli altri andrebbe migliorato</p>	Servizio ristorazione	1
	Servizio pulizie/sanificazione	0
	Servizio Lavanderia/Guardaroba	9
	<p>Nessuno (va tutto bene)</p> 	4



ASSOCIAZIONE MONTE TABOR

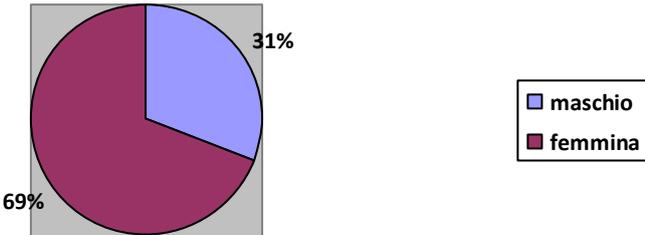
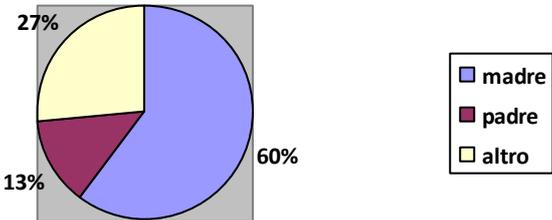
2. Se ha scelto il servizio di ristorazione INDICHI UN ASPETTO (il più importante) da migliorare	Orari in cui vengono serviti i pasti	0																
	Qualità di cibi e bevande	2																
	Quantità delle porzioni	0																
	Pulizia delle stoviglie e degli ambienti	0																
	Tempi di attesa	0																
	Varietà del menù	2																
	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Categoria</th> <th>Percentuale</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>orari</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>qualità</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>quantità</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>pulizia</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>tempi</td> <td>50%</td> </tr> <tr> <td>menù</td> <td>50%</td> </tr> <tr> <td>Sezione 7</td> <td>0%</td> </tr> </tbody> </table>		Categoria	Percentuale	orari	0%	qualità	0%	quantità	0%	pulizia	0%	tempi	50%	menù	50%	Sezione 7	0%
Categoria	Percentuale																	
orari	0%																	
qualità	0%																	
quantità	0%																	
pulizia	0%																	
tempi	50%																	
menù	50%																	
Sezione 7	0%																	
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	0																
	Tempestività degli interventi	2																
	Precisione e cura degli interventi	8																
<table border="1"> <thead> <tr> <th>Categoria</th> <th>Percentuale</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>regolarità</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>tempestività</td> <td>20%</td> </tr> <tr> <td>precisione</td> <td>80%</td> </tr> </tbody> </table>		Categoria	Percentuale	regolarità	0%	tempestività	20%	precisione	80%									
Categoria	Percentuale																	
regolarità	0%																	
tempestività	20%																	
precisione	80%																	

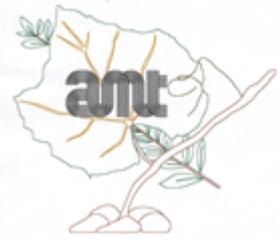


ASSOCIAZIONE MONTE TABOR

4° INFORMAZIONI SUL FAMILIARE DELL'OSPITE

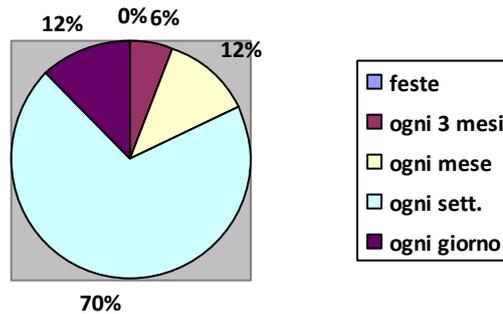
(compilatore del questionario)

Sesso M 9 F 20 Non compilato 4				
				
1. Quale è il suo grado di parentela con l'ospite?	È mia madre 18	È mio padre 4	Altro 8	Non compilato 3
				

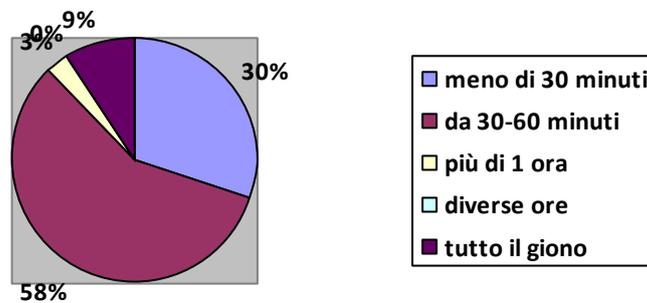


ASSOCIAZIONE MONTE TABOR

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	2	4	23	4	33



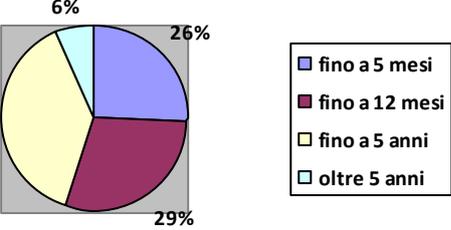
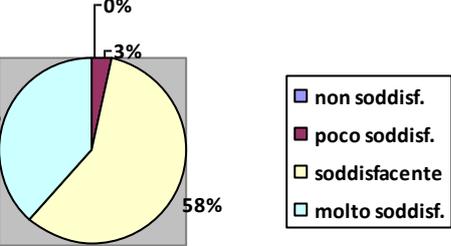
3. Quanto tempo dedica mediamente alla visita?	Meno di 30 minuti	30-60 minuti	Più di 1 ora	Diverse ore	Quasi tutto il giorno	No risp.
	10	19	1	0	3	0





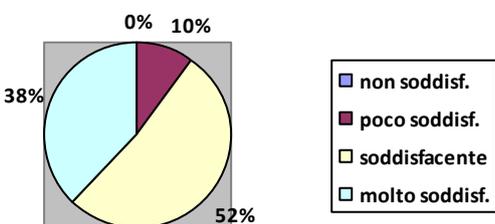
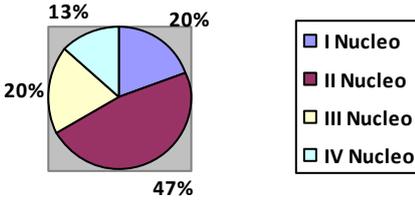
ASSOCIAZIONE MONTE TABOR

5° ACCOGLIENZA

<p>1. Da quanto tempo è ricoverato l'ospite?</p>  <p> ■ fino a 5 mesi ■ fino a 12 mesi ■ fino a 5 anni ■ oltre 5 anni </p>	<p>Da 0 a 5 mesi</p> <p style="text-align: center;">8</p>	<p>Da 6 a 12 mesi</p> <p style="text-align: center;">9</p>	<p>Da 1 a 5 anni</p> <p style="text-align: center;">12</p>	<p>Oltre 5 anni</p> <p style="text-align: center;">2</p>	<p>No risp.</p> <p style="text-align: center;">2</p>
<p>2. Come è stata l'accoglienza dell'ospite secondo lei al momento dell'inserimento (arrivo in RSA e primo giorno)</p>  <p> ■ non soddisf. ■ poco soddisf. ■ soddisfacente ■ molto soddisf. </p> <p style="text-align: center;">97% soddisfatti</p>	<p>Per nulla soddisfacente</p> <p style="text-align: center;">0</p>	<p>Poco soddisfacente</p> <p style="text-align: center;">1</p>	<p>Soddisfacente</p> <p style="text-align: center;">18</p>	<p>Molto soddisfacente</p> <p style="text-align: center;">12</p>	<p>No risp.</p> <p style="text-align: center;">2</p>



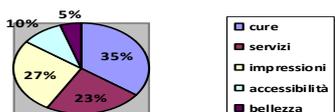
ASSOCIAZIONE MONTE TABOR

<p>3. Come è stata secondo lei l'accoglienza dell'ospite nei primi mesi di permanenza?</p>  <p>90% soddisfatti</p>					
<p>4. Indichi il nucleo di Appartenenza</p> 	<p>I nucleo</p> <p>3</p>	<p>II nucleo</p> <p>7</p>	<p>III nucleo</p> <p>3</p>	<p>IV nucleo</p> <p>2</p>	<p>No risp.</p> <p>12</p>



ASSOCIAZIONE MONTE TABOR

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.
 <p>94% soddisfatti</p>	1	1	19	9	3
<p>b) Per quali motivi? (barrare al massimo 3 caselle)</p> 	Cure prestate agli ospiti				21
Servizi offerti				14	
Buone impressioni iniziali confermate (o meno)				16	
Accessibilità				6	
Bellezza RSA e confort degli ambienti				3	
Per altri motivi (specificare) _____				1	