



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. 85
- questionari ritirati: n. 85
- questionari riconsegnati: n. 22

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 (86%)** e **Infermieristico (86%)**, dei servizi di **Animazione (100%)** e dei servizi **Amministrativi** e di **Supporto (100%)**, **URP (89%)** e della **Direzione (89%)**. . Significativo è anche il grado di soddisfazione per il servizio di **Fisioterapia (86%)**, **Assistenziale (81%)** e **Manutenzione (87%)**

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 (100%)**, il **servizio di pulizie/sanificazione (94%)** e il **servizio di lavanderia (75%)**. 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 **95%**, 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°1)*
- *La lavanderia si perde alcuni indumenti che non tornano più al proprietario. (n°1)*
- *Difficoltà ad incontrare i medici e la sofferenza di non poter entrare in struttura (in camera) del parente (n°1)*

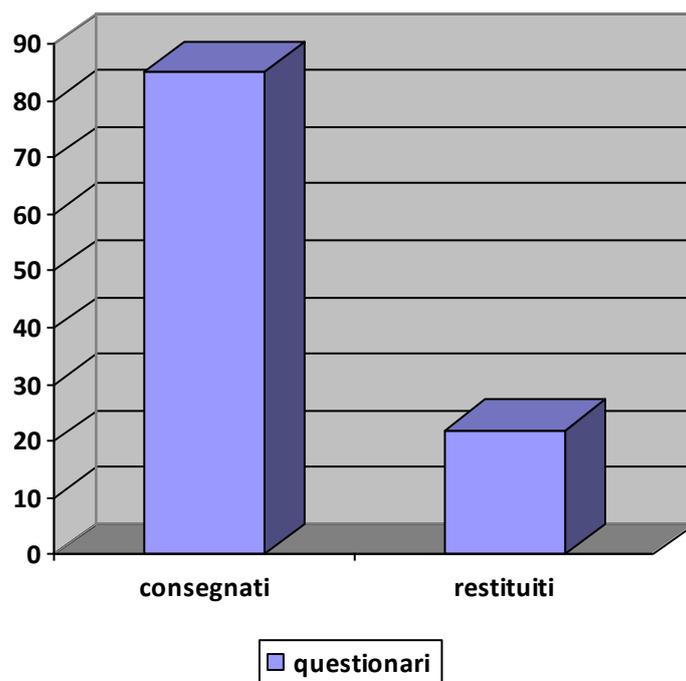
Ringraziamo tutti coloro che hanno dedicato del tempo per la compilazione del questionario, formulando un giudizio che verrà utilizzato come spunto per il piano di miglioramento e di consolidamento dei servizi da noi offerti.



ASSOCIAZIONE MONTE TABOR

| QUESTIONARIO VALUTAZIONE SODDISFAZIONE PARENTI | |
|---|----|
| <i>TOTALE OSPITI IN STRUTTURA</i> | 85 |
| <i>QUESTIONARI CONSEGNATI AI PARENTI</i> | 85 |
| <i>QUESTIONARI RICONSEGNA TI COMPILATI</i> | 22 |

Il **26%** dei parenti ha partecipato all'indagine, rendendo comunque non significativa la valutazione



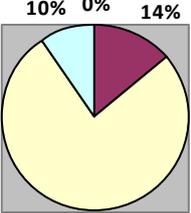
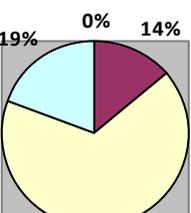


ASSOCIAZIONE MONTE TABOR

RIEPILOGO

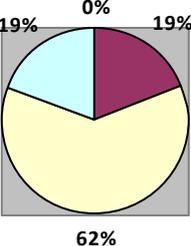
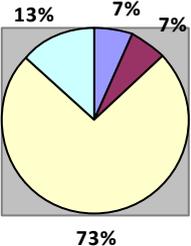
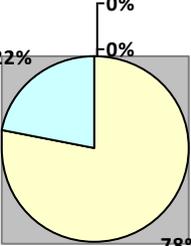
Questionari di rilevazione della soddisfazione dei familiari – Anno 2021

1° VALUTAZIONE DEI SERVIZI SOCIO SANITARI E ASSISTENZIALI

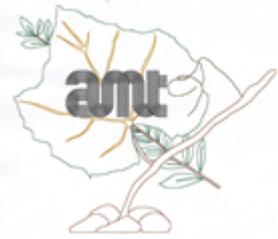
| 1) Come valuta la qualità dei seguenti servizi? | Per nulla soddisfacente | Poco soddisfacente | Soddisfacente | Molto soddisf. | Senza risposta |
|--|-------------------------|--------------------|---------------|----------------|----------------|
| <p>a) Servizio Medico</p>  <p>10% 0% 14%</p> <p>76%</p> <p>86% soddisfatti</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ non soddisf. ■ poco soddisf. ■ soddisfacente ■ molto soddisf. | 0 | 3 | 16 | 2 | 0 |
| <p>b) Servizio Infermieristico</p>  <p>19% 0% 14%</p> <p>67%</p> <p>86% soddisfatti</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ non soddisf. ■ poco soddisf. ■ soddisfacente ■ molto soddisf. | 0 | 3 | 14 | 4 | 0 |



ASSOCIAZIONE MONTE TABOR

| | | | | | |
|--|-------------------------|--------------------|---------------|----------------|----------------|
| <p>c) Servizio Assistenziale (ASA)</p>  <p>81% soddisfatti</p> | 0 | 4 | 13 | 4 | 0 |
| <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>86% soddisfatti</p> | 1 | 1 | 11 | 2 | 6 |
| <p>b) Servizio di animazione</p>  <p>100% soddisfatti</p> | 0 | 0 | 14 | 4 | 3 |

SERVIZIO E ASPETTO DA MIGLIORARE



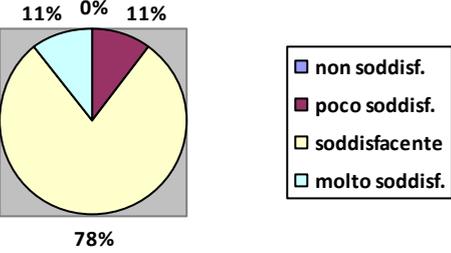
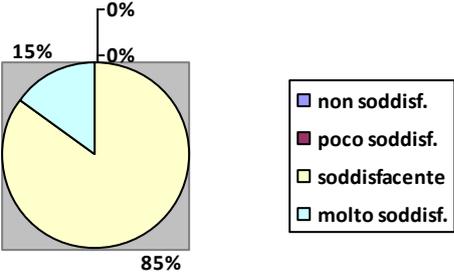
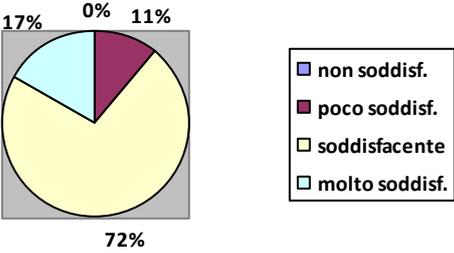
ASSOCIAZIONE MONTE TABOR

| 1. Tra i servizi elencati NE INDICHI UNO che, più degli altri andrebbe migliorato | Servizio Medico | 5 | | | | | | | | | | | | |
|---|--|----------|-------------|-------------|-----------------|-----|----------------|-----|----------|-----|----------------|-----|----------------|-----|
| | Servizio Infermieristico | 1 | | | | | | | | | | | | |
| | Servizio Assistenziale (ASA) | 4 | | | | | | | | | | | | |
| | Servizio di fisioterapia | 3 | | | | | | | | | | | | |
| | Servizio di animazione | 1 | | | | | | | | | | | | |
| <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <thead> <tr> <th>Professione</th> <th>Percentuale</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>medici</td> <td>36%</td> </tr> <tr> <td>infermieri</td> <td>7%</td> </tr> <tr> <td>asa</td> <td>29%</td> </tr> <tr> <td>fisioterapisti</td> <td>21%</td> </tr> <tr> <td>animatori</td> <td>7%</td> </tr> </tbody> </table> | | | Professione | Percentuale | medici | 36% | infermieri | 7% | asa | 29% | fisioterapisti | 21% | animatori | 7% |
| Professione | Percentuale | | | | | | | | | | | | | |
| medici | 36% | | | | | | | | | | | | | |
| infermieri | 7% | | | | | | | | | | | | | |
| asa | 29% | | | | | | | | | | | | | |
| fisioterapisti | 21% | | | | | | | | | | | | | |
| animatori | 7% | | | | | | | | | | | | | |
| 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 | 3 | | | | | | | | | | | | |
| | Cortesia e disponibilità degli operatori | 1 | | | | | | | | | | | | |
| | Chiarezza e completezza nel fornire le informazioni di competenza | 3 | | | | | | | | | | | | |
| | Coinvolgimento dei familiari e dell'ospite circa le cure e le attività | 7 | | | | | | | | | | | | |
| <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <thead> <tr> <th>Aspetto</th> <th>Percentuale</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>professionalità</td> <td>7%</td> </tr> <tr> <td>tempi risposta</td> <td>20%</td> </tr> <tr> <td>cortesia</td> <td>7%</td> </tr> <tr> <td>chiarezza</td> <td>20%</td> </tr> <tr> <td>coinvolgimento</td> <td>46%</td> </tr> </tbody> </table> | | | Aspetto | Percentuale | professionalità | 7% | tempi risposta | 20% | cortesia | 7% | chiarezza | 20% | coinvolgimento | 46% |
| Aspetto | Percentuale | | | | | | | | | | | | | |
| professionalità | 7% | | | | | | | | | | | | | |
| tempi risposta | 20% | | | | | | | | | | | | | |
| cortesia | 7% | | | | | | | | | | | | | |
| chiarezza | 20% | | | | | | | | | | | | | |
| coinvolgimento | 46% | | | | | | | | | | | | | |



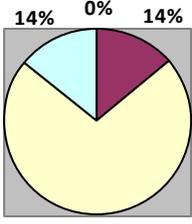
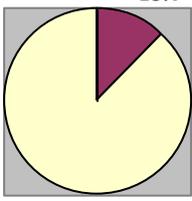
ASSOCIAZIONE MONTE TABOR

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>89% soddisfatti</p> | 0 | 2 | 15 | 2 | 2 |
| <p>b) Amministrazione</p>  <p>100% soddisfatti</p> | 0 | 0 | 17 | 3 | 1 |
| <p>c) Ufficio Relazioni con il Pubblico</p>  <p>89% soddisfatti</p> | 0 | 2 | 13 | 3 | 3 |



ASSOCIAZIONE MONTE TABOR

| | | | | | |
|--|----------|----------|-----------|----------|----------|
| <p>d) Reception/Portineria</p>  <p>14% 0% 14%</p> <p>72%</p> <p>86% soddisfatti</p> <p> <input type="checkbox"/> non soddisf. <input type="checkbox"/> poco soddisf. <input type="checkbox"/> soddisfacente <input type="checkbox"/> molto soddisf. </p> | 0 | 3 | 15 | 3 | 0 |
| <p>e) Servizio Manutenzione</p>  <p>0% 13%</p> <p>87%</p> <p>87% soddisfatti</p> <p> <input type="checkbox"/> non soddisf. <input type="checkbox"/> poco soddisf. <input type="checkbox"/> soddisfacente <input type="checkbox"/> molto soddisf. </p> | 0 | 2 | 14 | 0 | 5 |

SERVIZIO E ASPETTO DA MIGLIORARE

| | | |
|---|-----------------------------------|----------|
| <p>1. Tra i servizi elencati NE INDICHI UNO che, più degli altri andrebbe migliorato</p> | Direzione | 1 |
| | Amministrazione | 0 |
| | Ufficio Relazioni con il Pubblico | 6 |
| | Reception/Portineria | 4 |
| | Servizio Manutenzione | 1 |
| | Nessuno (va tutto bene) | 1 |



ASSOCIAZIONE MONTE TABOR

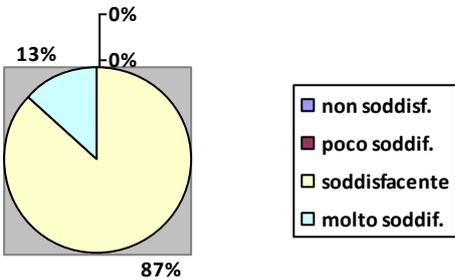
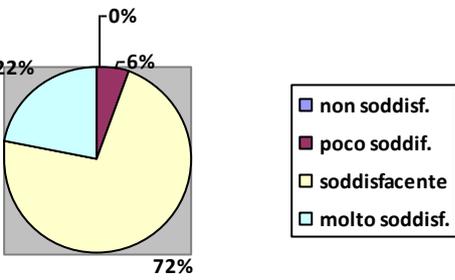
| | | |
|---|---|----------|
| | | |
| 2. Riguardo al servizio individuato al punto precedente INDICHI UN ASPETTO (il più importante) da migliorare | Professionalità e competenza operatori | 0 |
| | Tempi di risposta ai bisogni dell'ospite | 1 |
| | Cortesia e disponibilità degli operatori | 0 |
| | Chiarezza e completezza nel fornire le informazioni di competenza | 7 |
| | Coinvolgimento dei familiari e dell'ospite | 3 |

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 | 0 | 0 | 13 | 2 | 6 |

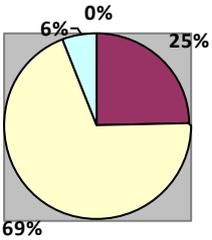


ASSOCIAZIONE MONTE TABOR

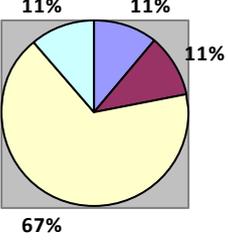
| | | | | | |
|---|----------|----------|-----------|----------|----------|
|  <p>100% soddisfatti</p> | | | | | |
| <p>b) Servizio Pulizie/Sanificazione</p>  <p>94% soddisfatti</p> | 0 | 1 | 13 | 4 | 3 |

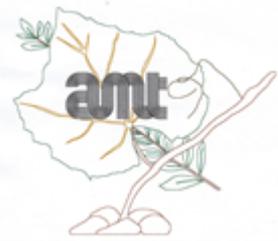


ASSOCIAZIONE MONTE TABOR

| | | | | | |
|---|----------|----------|-----------|----------|----------|
| <p>c) Servizio Lavanderia/Guardaroba</p>  <p>75% soddisfatti</p> | 0 | 4 | 11 | 1 | 5 |
|---|----------|----------|-----------|----------|----------|

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 | 1 |
| | Servizio Lavanderia/Guardaroba | 6 |
| | <p>Nessuno (va tutto bene)</p>  | 1 |



ASSOCIAZIONE MONTE TABOR

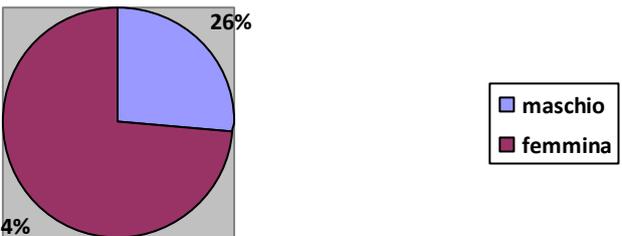
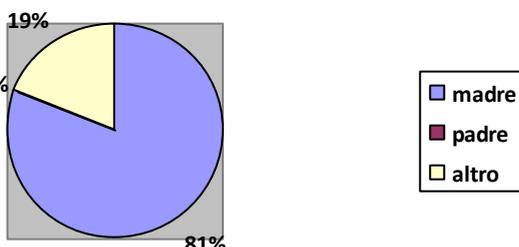
| | | |
|---|--|----------|
| 2. Se ha scelto il servizio di ristorazione INDICHI UN ASPETTO (il più importante) da migliorare | Orari in cui vengono serviti i pasti | 1 |
| | Qualità di cibi e bevande | 0 |
| | Quantità delle porzioni | 0 |
| | Pulizia delle stoviglie e degli ambienti | 0 |
| | Tempi di attesa | 0 |
| | Varietà del menù | 1 |
| | <p>0% 50% 50% 0%</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ orari ■ qualità ■ quantità ■ pulizia ■ tempi ■ menù ■ Sezione 7 | |
| 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 | 4 |
| <p>57% 29% 14%</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ regolarità ■ tempestività ■ precisione | | |

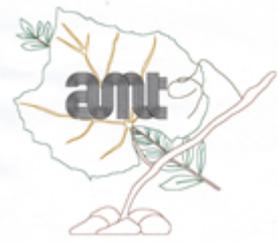


ASSOCIAZIONE MONTE TABOR

4° INFORMAZIONI SUL FAMILIARE DELL'OSPITE

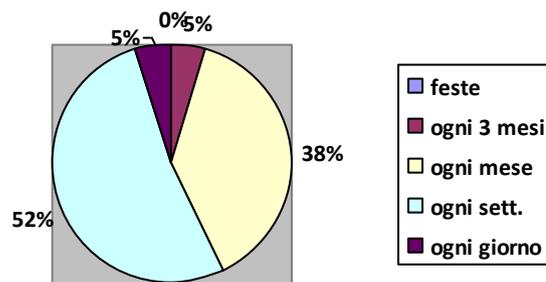
(compilatore del questionario)

| | | | | |
|--|-------------------------------------|------------------------------------|------------------------------|----------------------|
| <p>Sesso M 5 F 14 Non compilato 2</p>  | | | | |
| <p>1. Quale è il suo grado di parentela con l'ospite?</p> | <p>È mia madre</p> <p>17</p> | <p>È mio padre</p> <p>0</p> | <p>Altro</p> <p>4</p> | <p>Non compilato</p> |
|  | | | | |

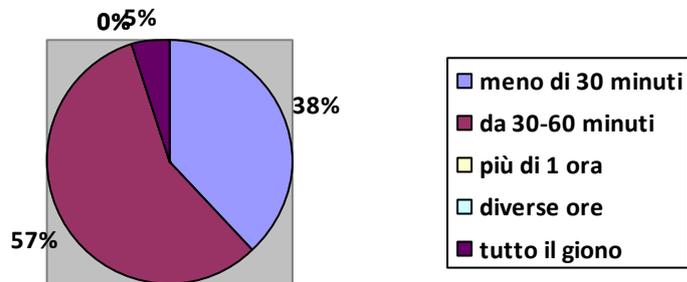


ASSOCIAZIONE MONTE TABOR

| 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 | 1 | 8 | 11 | 1 | 0 |



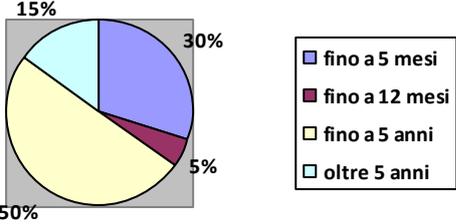
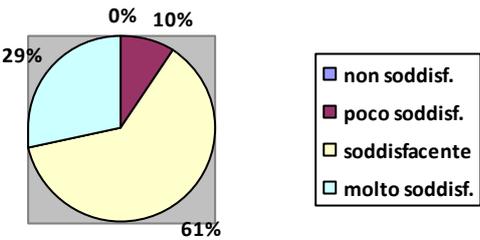
| 3. Quanto tempo dedica mediamente alla visita? | Meno di 30 minuti | 30-60 minuti | Più di 1 ora | Diverse ore | Quasi tutto il giorno | No risp. |
|--|-------------------|--------------|--------------|-------------|-----------------------|----------|
| | 8 | 12 | 0 | 0 | 1 | 0 |





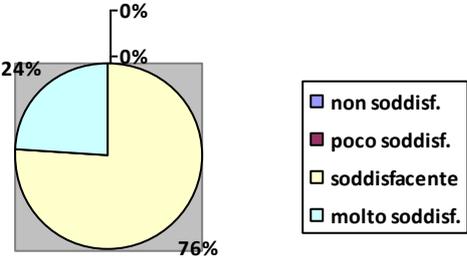
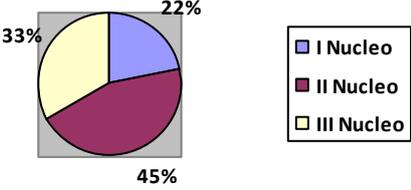
ASSOCIAZIONE MONTE TABOR

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> | Da 0 a 5 mesi | Da 6 a 12 mesi | Da 1 a 5 anni | Oltre 5 anni | No risp. |
| <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>90% soddisfatti</p> | Per nulla soddisfacente | Poco soddisfacente | Soddisfacente | Molto soddisfacente | No risp. |
| | 6 | 1 | 10 | 3 | 1 |
| | 0 | 2 | 13 | 6 | 0 |



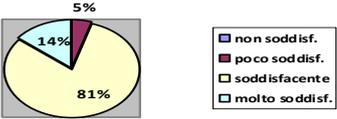
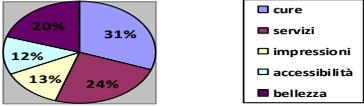
ASSOCIAZIONE MONTE TABOR

| | | | | | |
|---|----------|----------|-----------|----------|-----------------------|
| <p>3. Come è stata secondo lei l'accoglienza dell'ospite nei primi mesi di permanenza?</p>  <p>100% soddisfatti</p> | 0 | 0 | 16 | 5 | 0 |
| <p>4. Indichi il nucleo di Appartenenza</p>  | 2 | 4 | 3 | 0 | 12 No risp. |



ASSOCIAZIONE MONTE TABOR

6° VALUTAZIONE COMPLESSIVA SULLA RSA E SUI SERVIZI OFFERTI

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--|---|---|---|--|---|---------------------------|-----------|--|-----------------|-----------|--|--|-----------|--|---------------|----------|--|---------------------------------------|----------|--|--------------------------------|----------|--|
| <p>a) Come giudica complessivamente la qualità dei servizi forniti dalla RSA? (barrare una sola casella)</p>  <p>95% 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;">17</p> | <p>Molto soddisfacente</p> <p style="text-align: center;">3</p> | <p>No risp.</p> <p style="text-align: center;">0</p> | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| <p>b) Per quali motivi? (barrare al massimo 3 caselle)</p>  | <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tbody> <tr> <td style="width: 80%;">Cure prestate agli ospiti</td> <td style="text-align: right;">16</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Servizi offerti</td> <td style="text-align: right;">13</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Buone impressioni iniziali confermate (o meno)</td> <td style="text-align: right;">10</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Accessibilità</td> <td style="text-align: right;">6</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Bellezza RSA e confort degli ambienti</td> <td style="text-align: right;">4</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Per altri motivi (specificare)</td> <td style="text-align: right;">0</td> <td></td> </tr> </tbody> </table> | | | | | Cure prestate agli ospiti | 16 | | Servizi offerti | 13 | | Buone impressioni iniziali confermate (o meno) | 10 | | Accessibilità | 6 | | Bellezza RSA e confort degli ambienti | 4 | | Per altri motivi (specificare) | 0 | |
| Cure prestate agli ospiti | 16 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Servizi offerti | 13 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Buone impressioni iniziali confermate (o meno) | 10 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Accessibilità | 6 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Bellezza RSA e confort degli ambienti | 4 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Per altri motivi (specificare) | 0 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |