



ASSOCIAZIONE MONTE TABOR – RSA SAN GIUSEPPE

RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEI FAMILIARI DEGLI OSPITI

SINTESI DEI RISULTATI

ANNO 2022



INTRODUZIONE

OGGETTO

Elaborazione questionari di valutazione soddisfazione parenti anno 2022.

DATI

- anziani ospitati in struttura alla data della rilevazione: n. 119
- questionari ritirati: n. 119
- questionari riconsegnati: n. 45

PRIMA FASE

In data 7 dicembre 2022 si è provveduto a pubblicizzare l'iniziativa tramite posta elettronica con invio del questionario ad ogni familiare.

SECONDA FASE

In data 9 gennaio 2024 si è provveduto all'apertura dell'urna contenente le schede che è stata eseguita in presenza del direttore della struttura, del direttore sanitario 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 (96%)**, **Infermieristico (94%)**, **Assistenziale (81%)** e dei servizi **Amministrativi** e di **Supporto** (media del **85%**).

Significativo è anche il grado di soddisfazione per i servizi di **Animazione (76%)**, **Fisioterapia (75%)** e **Manutenzione (70%)**.

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 (93%)**, **servizio di ristorazione (71%)** e il **servizio di lavanderia (59%)**. 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 **87%**, 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:

- *non grande umanità (n°1)*
- *manca la terapia occupazionale (n°1)*
- *asa insufficienti e poco professionali (n°1)*
- *manca offerta religiosa (n°1)*
- *spesso i vestiti vengono scambiati e vengono trattenuti in lavanderia per un periodo lungo anche tre settimane (n°1)*
- *animazione più frequente, frequenza giornaliera (n°1)*
- *migliorare manutenzione e pareti camere (n°1)*
- *non soddisfacente il servizio di lavanderia (n°1)*
- *utilizzo questo spazio per evidenziare una nota poco soddisfacente dovuta agli orari di visita non compatibili con i visitatori che lavorano e che devono chiedere continui permessi (n°1)*
- *asa più disponibili e cortesi con gli Ospiti (n°1)*
- *migliorare la ristorazione, qualità e varietà dei cibi*
- *migliorare la manutenzione, più competenza, spesso non si risolvono i problemi (n°1)*
- *migliorare la lavanderia, perdita degli indumenti e tempi di consegna (n°1)*
- *ritengo che si debba prestare più attenzione alla cura della persona: unghie, capelli, abbigliamento, soprattutto se l'Ospite non è in grado di esprimere personalmente la sua opinione (n°1)*
- *alcuni operatori risultano essere indifferenti e frettolosi con l'Ospite (n°1)*
- *arredamenti vecchi: armadi e ante e cassetti apribili con difficoltà (n°1)*
- *poco personale (n°1)*



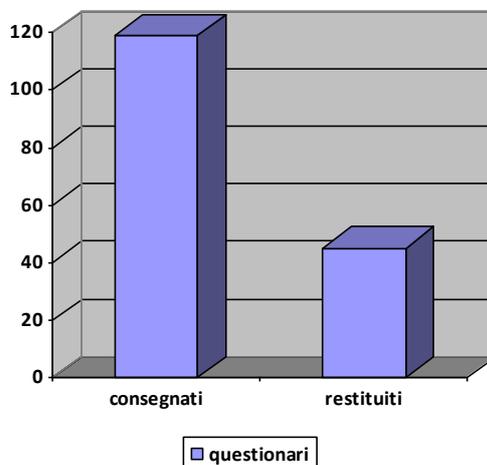
commenti positivi:

- *professionalità medici ed operatori sanitari (n°1)*
- *ambiente familiare (n°1)*
- *operatori grandi professionisti ma sono troppo pochi (n°1)*
- *assistenza e pulizia dell'Ospite nel complesso buone (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.

QUESTIONARIO VALUTAZIONE SODDISFAZIONE PARENTI	
<i>TOTALE OSPITI IN STRUTTURA</i>	119
<i>QUESTIONARI CONSEGNATI AI PARENTI</i>	119
<i>QUESTIONARI RICONSEGNA TI COMPILATI</i>	45

Il **38%** dei parenti ha partecipato all'indagine, rendendo comunque valida la valutazione.

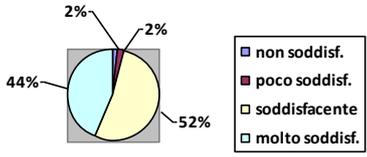
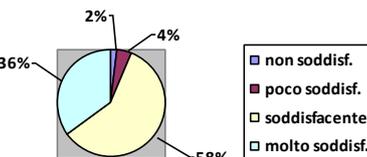




RIEPILOGO

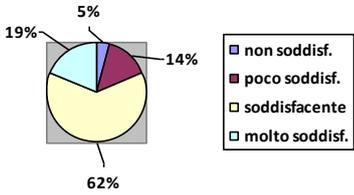
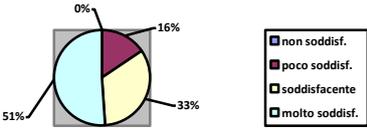
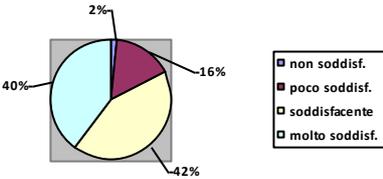
Questionari di rilevazione della soddisfazione dei familiari – Anno 2022

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  <p>■ non soddisf. ■ poco soddisf. □ soddisf. □ molto soddisf.</p> <p>96% soddisfatti</p>	1	1	23	20	0
b) Servizio Infermieristico  <p>■ non soddisf. ■ poco soddisf. □ soddisf. □ molto soddisf.</p> <p>94% soddisfatti</p>	1	2	26	16	0



ASSOCIAZIONE MONTE TABOR – RSA SAN GIUSEPPE

<p>c) Servizio Assistenziale (ASA)</p>  <p>81% soddisfatti</p>	2	6	27	8	2
<p>2) Per i seguenti servizi risponda solo se il suo parente anziano ne ha usufruito</p>	Per nulla soddisfacente	Poco soddisfacente	Soddisfacente	Molto soddisfacente	Senza risposta
<p>a) Servizio di fisioterapia</p>  <p>85% soddisfatti</p>	0	7	15	23	0
<p>b) Servizio di animazione</p>  <p>84% soddisfatti</p>	1	7	31	6	0



SERVIZIO E ASPETTO DA MIGLIORARE

<p>1. Tra i servizi elencati NE INDICHI UNO che, più degli altri andrebbe migliorato</p>	Servizio Medico	1
	Servizio Infermieristico	3
	Servizio Assistenziale (ASA)	12
	Servizio di fisioterapia	9
	Servizio di animazione	12
	<p>Detailed description of the pie chart: The chart is divided into five segments. The largest segment is yellow, representing 'animazione' at 33%. The next largest is cyan, representing 'fisioterapisti' at 24%. A dark purple segment represents 'infermieri' at 32%. A small red segment represents 'medici' at 8%. The smallest segment is light blue, representing 'animatori' at 3%. A legend to the right of the chart identifies the colors: blue for medici, red for infermieri, yellow for asa, cyan for fisioterapisti, and dark purple for animator.</p>	
<p>2. Riguardo al servizio individuato al punto precedente INDICHI UN ASPETTO (il più</p>	Professionalità e competenza operatori	4
	Tempi di risposta ai bisogni dell'ospite	18
	Cortesìa e disponibilità degli operatori	6
	Chiarezza e completezza nel fornire le informazioni di competenza	2
	Coinvolgimento dei familiari e dell'ospite circa le cure e le attività	11

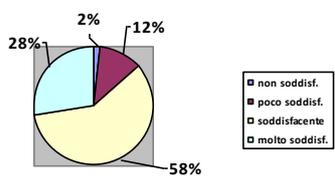
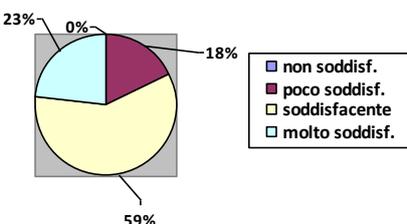
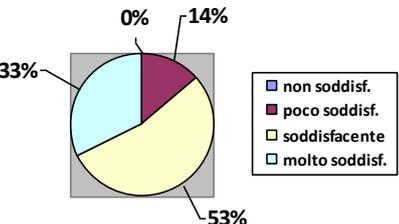
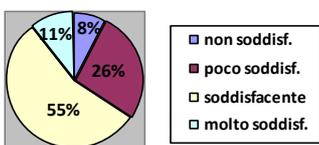


<p>importante) da migliorare</p>	<table border="1"> <caption>Dati per 'importante) da migliorare'</caption> <thead> <tr> <th>Categoria</th> <th>Percentuale</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>professionalità</td> <td>10%</td> </tr> <tr> <td>tempi risposta</td> <td>43%</td> </tr> <tr> <td>cortesia</td> <td>5%</td> </tr> <tr> <td>chiarezza</td> <td>15%</td> </tr> <tr> <td>coinvolgimento</td> <td>27%</td> </tr> </tbody> </table>	Categoria	Percentuale	professionalità	10%	tempi risposta	43%	cortesia	5%	chiarezza	15%	coinvolgimento	27%
Categoria	Percentuale												
professionalità	10%												
tempi risposta	43%												
cortesia	5%												
chiarezza	15%												
coinvolgimento	27%												

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>86% soddisfatti</p>	4	2	26	11	2



<p>b) Amministrazione</p>  <p>86% soddisfatti</p>	1	5	25	12	2
<p>c) Ufficio Relazioni con il Pubblico</p>  <p>82% soddisfatti</p>	0	7	23	9	6
<p>d) Reception/Portineria</p>  <p>86% soddisfatti</p>	0	6	23	14	2
<p>e) Servizio Manutenzione</p> 	3	10	21	4	7



ASSOCIAZIONE MONTE TABOR – RSA SAN GIUSEPPE

66% soddisfatti

SERVIZIO E ASPETTO DA MIGLIORARE

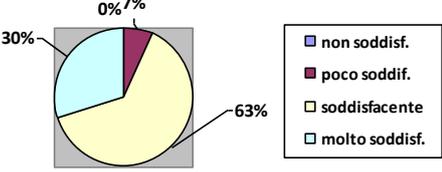
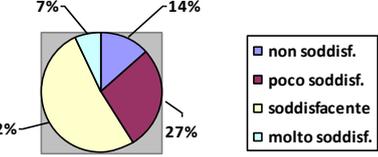
1. Tra i servizi elencati NE INDICHI UNO che, più degli altri andrebbe migliorato	Direzione	5
	Amministrazione	2
	Ufficio Relazioni con il Pubblico	8
	Reception/Portineria	4
	Servizio Manutenzione	8
	Nessuno (va tutto bene)	12
2. Riguardo al servizio individuato al punto precedente INDICHI UN ASPETTO (il più importante) da migliorare	Professionalità e competenza operatori	4
	Tempi di risposta ai bisogni dell'ospite	9
	Cortesia e disponibilità degli operatori	4
	Chiarezza e completezza nel fornire le informazioni di competenza	7
	Coinvolgimento dei familiari e dell'ospite	9

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 <p>71% di soddisfatti</p>	5	8	23	9	0



ASSOCIAZIONE MONTE TABOR – RSA SAN GIUSEPPE

<p>b) Servizio Pulizie/Sanificazione</p>  <p>93% di soddisfatti</p>	0	3	27	13	2
<p>a) Servizio Lavanderia/Guardaroba</p>  <p>59% di soddisfatti</p>	6	12	23	3	1

SERVIZIO E ASPETTO DA MIGLIORARE

<p>1. Tra i servizi elencati NE INDICHI UNO che, più degli altri andrebbe migliorato</p>	Servizio ristorazione	16
	Servizio pulizie/sanificazione	0
	Servizio Lavanderia/Guardaroba	19
	Nessuno (va tutto bene)	6



<p>2. Se ha scelto il servizio di ristorazione INDICHI UN ASPETTO (il più importante) da migliorare</p>	<table border="1"> <tr> <td>Orari in cui vengono serviti i pasti</td> <td style="text-align: right;">2</td> </tr> <tr> <td>Qualità di cibi e bevande</td> <td style="text-align: right;">10</td> </tr> <tr> <td>Quantità delle porzioni</td> <td style="text-align: right;">2</td> </tr> <tr> <td>Pulizia delle stoviglie e degli ambienti</td> <td style="text-align: right;">0</td> </tr> <tr> <td>Tempi di attesa</td> <td style="text-align: right;">0</td> </tr> <tr> <td>Varietà del menù</td> <td style="text-align: right;">7</td> </tr> </table>	Orari in cui vengono serviti i pasti	2	Qualità di cibi e bevande	10	Quantità delle porzioni	2	Pulizia delle stoviglie e degli ambienti	0	Tempi di attesa	0	Varietà del menù	7	
Orari in cui vengono serviti i pasti	2													
Qualità di cibi e bevande	10													
Quantità delle porzioni	2													
Pulizia delle stoviglie e degli ambienti	0													
Tempi di attesa	0													
Varietà del menù	7													
<p>3. Se ha scelto il servizio di lavanderia o il Servizio Pulizie e Sanificazione INDICHI UN ASPETTO (il più importante) da migliorare</p>	<table border="1"> <tr> <td>Regolarità degli interventi</td> <td style="text-align: right;">3</td> </tr> <tr> <td>Tempestività degli interventi</td> <td style="text-align: right;">8</td> </tr> <tr> <td>Precisione e cura degli interventi</td> <td style="text-align: right;">13</td> </tr> </table>	Regolarità degli interventi	3	Tempestività degli interventi	8	Precisione e cura degli interventi	13							
Regolarità degli interventi	3													
Tempestività degli interventi	8													
Precisione e cura degli interventi	13													

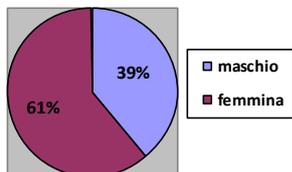
4° INFORMAZIONI SUL FAMILIARE DELL'OSPITE

(compilatore del questionario)



ASSOCIAZIONE MONTE TABOR – RSA SAN GIUSEPPE

Sesso M **14** F **22** Non compilato **9**



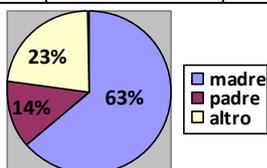
1. Quale è il suo grado di parentela con l'ospite?

È mia madre
28

È mio padre
6

Altro
10

Non compilato
1



2. Con quale frequenza mediamente visita l'ospite?

Per feste e ricorrenze
1

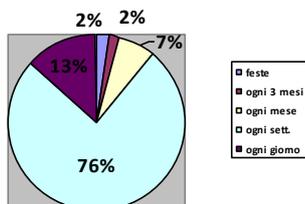
1 o più volte ogni tre mesi
1

1 o più volte al mese
3

1 o più volte alla settimana
34

1 o più volte al giorno
6

Nessun risp.
0



3. Quanto tempo dedica mediamente alla visita?

Meno di 30 minuti
4

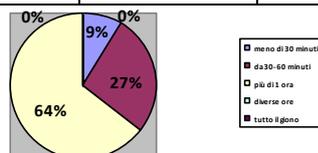
30-60 minuti
12

Più di 1 ora
29

Diverse ore
0

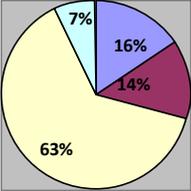
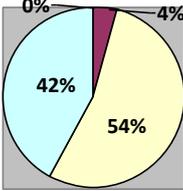
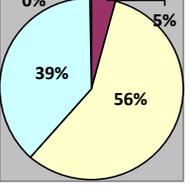
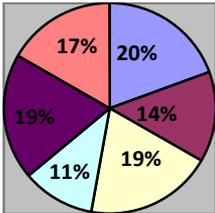
Quasi tutto il giorno
0

No risp.
0



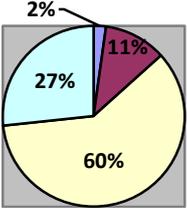


5° ACCOGLIENZA

<p>1. Da quanto tempo è ricoverato l'ospite?</p>  <ul style="list-style-type: none"> ■ fino a 5 mesi ■ fino a 12 mesi ■ fino a 5 anni ■ oltre 5 anni 	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>  <ul style="list-style-type: none"> ■ non soddisf. ■ poco soddisf. ■ soddisfacente ■ molto soddisf. <p>96% di soddisfatti</p>	Per nulla soddisfacente	Poco soddisfacente	Soddisfacente	Molto soddisfacente	No risp.		
<p>3. Come è stata secondo lei l'accoglienza dell'ospite nei primi mesi di permanenza?</p>  <ul style="list-style-type: none"> ■ non soddisf. ■ poco soddisf. ■ soddisfacente ■ molto soddisf. <p>95% di soddisfatti</p>							
<p>4. Indichi il nucleo di appartenenza</p>  <ul style="list-style-type: none"> ■ I Nucleo ■ II Nucleo ■ III Nucleo ■ IV Nucleo ■ V Nucleo ■ VI Nucleo 	I Nucleo	II Nucleo	III Nucleo	IV Nucleo	V Nucleo	VI Nucleo	No Resp.
	7	6	28	3	1		
	0	2	24	19	0		
	0	2	25	17	1		
	7	5	7	4	7	6	9



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 resp.
 <p>87% di soddisfatti</p>	1	5	27	12	0
<p>b) Per quali motivi? (barrare al massimo 3 caselle)</p>	Cure prestate agli ospiti				34
	Servizi offerti				25
	Buone impressioni iniziali confermate (o meno)				20
	Accessibilità				12
	Bellezza RSA e confort degli ambienti				2
	Per altri motivi (specificare)				0
	