



ASSOCIAZIONE MONTE TABOR – RSA DON MEANI

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. 89
- questionari ritirati: n. 89
- questionari riconsegnati: n. 18

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.



ASSOCIAZIONE MONTE TABOR – RSA DON MEANI

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 (94%)**, **Infermieristico (94%)**, **Assistenziale (94%)**, **Animazione (100%)**, **Fisioterapia (93%)** e dei servizi **Amministrativi** e di **Supporto** (media del **89,5%**).

Significativo è anche il grado di soddisfazione per il servizio di **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 ristorazione (94%)**, il **servizio di pulizie/sanificazione (88%)** 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 **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:

- *causa covid e limitazione accessibilità più voci non sono adeguatamente valutabili (n°6)*
- *ritengo che in alcuni momenti il personale ai piani è insufficiente per gli Ospiti presenti (n°6)*
- *maggior quantità/frequenza iniziative (n°1)*
- *ampliare orari visite, sarebbe gradito non solo asciugare i capelli dopo la doccia, ma anche fare un minimo di messa in piega (n°6)*
- *più spazio durante la visita parenti, l'affollamento porta contagi – vedi atrio ingressi (n°6)*
- *con l'occasione che si può accedere nella struttura tutto il giorno, ho notato tante cose che mi hanno dato molto fastidio. Tra il personale, alcuni sono amorosi e attenti nel fabbisogno dell'Ospite altri meno attenti nel fabbisogno dell'Ospite. (n°6)*

commenti positivi:

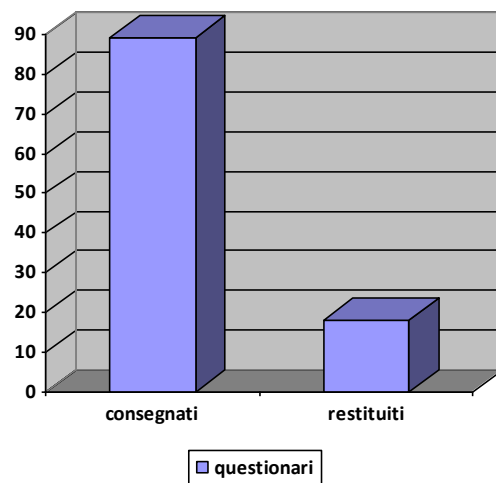
- *molto soddisfacente la passione e la professionalità del Dott. Villari (n°6)*
- *vicinanza al parco Arese Borromeo (n°6)*

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>	89
<i>QUESTIONARI CONSEGNATI AI PARENTI</i>	89
<i>QUESTIONARI RICONSEGNA TI COMPILATI</i>	18

Il **20%** dei parenti ha partecipato all'indagine, rendendo comunque valida la valutazione.





RIEPILOGO

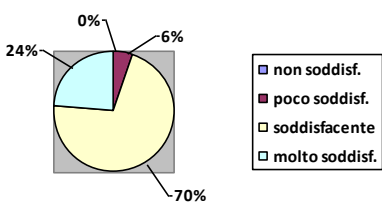
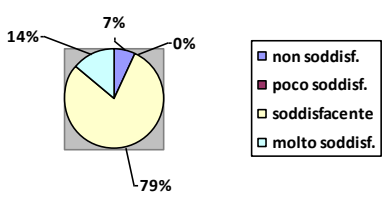
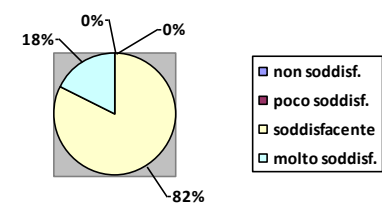
Questionari di rilevazione della soddisfazione dei familiari – Anno 2022

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
<p>a) Servizio Medico</p> <p>0% 6% 53% 41%</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ non soddisf. ■ poco soddisf. □ soddisf. □ molto soddisf. <p>94% soddisfatti</p>		1	7	9	1
<p>b) Servizio Infermieristico</p> <p>0% 6% 29% 65%</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ non soddisf. ■ poco soddisf. □ soddisf. □ molto soddisf. <p>94% soddisfatti</p>		1	11	5	1



ASSOCIAZIONE MONTE TABOR – RSA DON MEANI

<p>c) Servizio Assistenziale (ASA)</p>  <p>94% soddisfatti</p>		1	12	4	1
<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>93% soddisfatti</p>	1		11	2	4
<p>b) Servizio di animazione</p>  <p>100% soddisfatti</p>			14	3	1

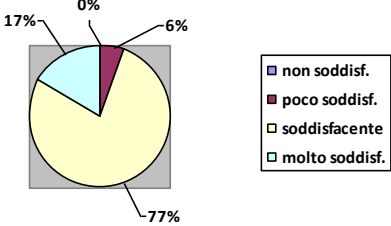
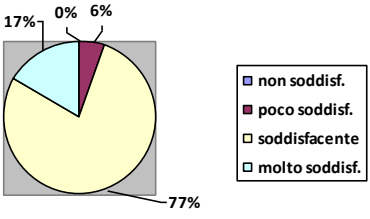
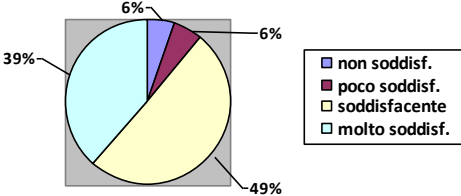


SERVIZIO E ASPETTO DA MIGLIORARE

<p>1. Tra i servizi elencati NE INDICHI UNO che, più degli altri andrebbe migliorato</p>	Servizio Medico	3											
	Servizio Infermieristico	0											
	Servizio Assistenziale (ASA)	4											
	Servizio di fisioterapia	4											
	Servizio di animazione	1											
	<table border="1"> <caption>Dati per il grafico a torta (Servizio da migliorare)</caption> <thead> <tr> <th>Categoria</th> <th>Percentuale</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>medici</td> <td>25%</td> </tr> <tr> <td>infermieri</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>asa</td> <td>33%</td> </tr> <tr> <td>fisioterapisti</td> <td>34%</td> </tr> <tr> <td>animatori</td> <td>8%</td> </tr> </tbody> </table>		Categoria	Percentuale	medici	25%	infermieri	0%	asa	33%	fisioterapisti	34%	animatori
Categoria	Percentuale												
medici	25%												
infermieri	0%												
asa	33%												
fisioterapisti	34%												
animatori	8%												
<p>2. Riguardo al servizio individuato al punto precedente INDICHI UN ASPETTO (il più importante) da migliorare</p>	Professionalità e competenza operatori	0											
	Tempi di risposta ai bisogni dell'ospite	7											
	Cortesìa e disponibilità degli operatori	2											
	Chiarezza e completezza nel fornire le informazioni di competenza	0											
	Coinvolgimento dei familiari e dell'ospite circa le cure e le attività	4											
	<table border="1"> <caption>Dati per il grafico a torta (Aspetto da migliorare)</caption> <thead> <tr> <th>Categoria</th> <th>Percentuale</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>professionalità</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>tempi risposta</td> <td>54%</td> </tr> <tr> <td>cortesìa</td> <td>15%</td> </tr> <tr> <td>chiarezza</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>coinvolgimento</td> <td>31%</td> </tr> </tbody> </table>		Categoria	Percentuale	professionalità	0%	tempi risposta	54%	cortesìa	15%	chiarezza	0%	coinvolgimento
Categoria	Percentuale												
professionalità	0%												
tempi risposta	54%												
cortesìa	15%												
chiarezza	0%												
coinvolgimento	31%												



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>94% soddisfatti</p>		1	14	3	
<p>b) Amministrazione</p>  <p>94% soddisfatti</p>		1	14	3	
<p>c) Ufficio Relazioni con il Pubblico</p>  <p>88% soddisfatti</p>	1	1	9	7	



ASSOCIAZIONE MONTE TABOR – RSA DON MEANI

<p>d) Reception/Portineria</p> <p>0% 18% 29% 53%</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ non soddisf. ■ poco soddisf. □ soddisf. □ molto soddisf. <p>82% soddisfatti</p>		3	9	5	1
<p>e) Servizio Manutenzione</p> <p>6% 6% 64% 24%</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ non soddisf. ■ poco soddisf. □ soddisf. □ molto soddisf. <p>70% soddisfatti</p>	1	4	11	1	1



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	1													
	Reception/Portineria	3													
	Servizio Manutenzione	4													
	Nessuno (va tutto bene)	7													
	<table border="1"> <caption>Dati per il grafico a torta (Domanda 1)</caption> <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>1%</td> </tr> <tr> <td>portineria</td> <td>3%</td> </tr> <tr> <td>manutenzione</td> <td>4%</td> </tr> <tr> <td>va tutto bene</td> <td>7%</td> </tr> </tbody> </table>		Categoria	Percentuale	Direzione	0%	Amministrazione	0%	uff.relazioni pubbl.	1%	portineria	3%	manutenzione	4%	va tutto bene
Categoria	Percentuale														
Direzione	0%														
Amministrazione	0%														
uff.relazioni pubbl.	1%														
portineria	3%														
manutenzione	4%														
va tutto bene	7%														
<p>2. Riguardo al servizio individuato al punto precedente INDICHI UN ASPETTO (il più importante) da migliorare</p>	Professionalità e competenza operatori	1													
	Tempi di risposta ai bisogni dell'ospite	4													
	Cortesia e disponibilità degli operatori	2													
	Chiarezza e completezza nel fornire le informazioni di competenza	0													
	Coinvolgimento dei familiari e dell'ospite	3													
	<table border="1"> <caption>Dati per il grafico a torta (Domanda 2)</caption> <thead> <tr> <th>Categoria</th> <th>Percentuale</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>professionalità</td> <td>1%</td> </tr> <tr> <td>tempi</td> <td>4%</td> </tr> <tr> <td>cortesia</td> <td>2%</td> </tr> <tr> <td>chiarezza</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>coinvolgimento</td> <td>3%</td> </tr> </tbody> </table>		Categoria	Percentuale	professionalità	1%	tempi	4%	cortesia	2%	chiarezza	0%	coinvolgimento	3%	
Categoria	Percentuale														
professionalità	1%														
tempi	4%														
cortesia	2%														
chiarezza	0%														
coinvolgimento	3%														



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>25% 0% 6% 69%</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ non soddisf. ■ poco soddisf. □ soddisfacente □ molto soddisf. <p>94% di soddisfatti</p>		1	11	4	2
<p>b) Servizio Pulizie/Sanificazione</p> <p>0% 12% 35% 53%</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ non soddisf. ■ poco soddisf. □ soddisfacente □ molto soddisf. <p>88% di soddisfatti</p>		2	9	6	1
<p>a) Servizio Lavanderia/Guardaroba</p> <p>6% 6% 19% 69%</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ non soddisf. ■ poco soddisf. □ soddisfacente □ molto soddisf. <p>75% di soddisfatti</p>	1	3	11	1	2



ASSOCIAZIONE MONTE TABOR – RSA DON MEANI

SERVIZIO E ASPETTO DA MIGLIORARE

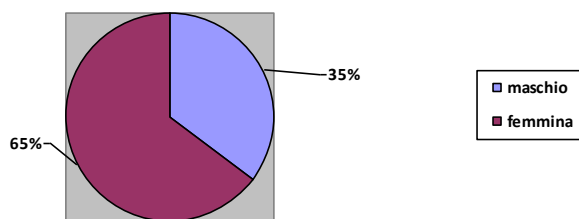
1. Tra i servizi elencati NE INDICHI UNO che, più degli altri andrebbe migliorato	Servizio ristorazione	1
	Servizio pulizie/sanificazione	1
	Servizio Lavanderia/Guardaroba	5
	Nessuno (va tutto bene)	9
	<p> ■ ristorazione ■ pulizie ■ lavanderia ■ va tutto bene </p>	
2. Se ha scelto il servizio di ristorazione INDICHI UN ASPETTO (il più importante) da migliorare	Orari in cui vengono serviti i pasti	0
	Qualità di cibi e bevande	0
	Quantità delle porzioni	0
	Pulizia delle stoviglie e degli ambienti	0
	Tempi di attesa	0
	Varietà del menù	1
	<p> ■ orari ■ qualità ■ quantità ■ pulizia ■ tempi ■ menù </p>	
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	1
	Tempestività degli interventi	0
	Precisione e cura degli interventi	6
	<p> ■ regolarità ■ tempestività ■ precisione </p>	



4° INFORMAZIONI SUL FAMILIARE DELL'OSPITE

(compilatore del questionario)

Sesso M **6** F **11** Non compilato **1**



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

È mia madre

13

È mio padre

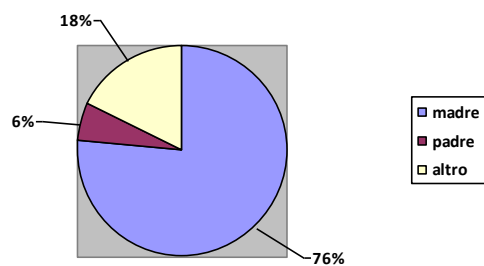
1

Altro

3

Non compilato

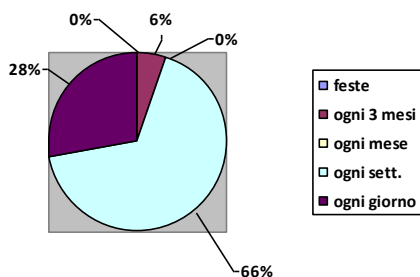
1



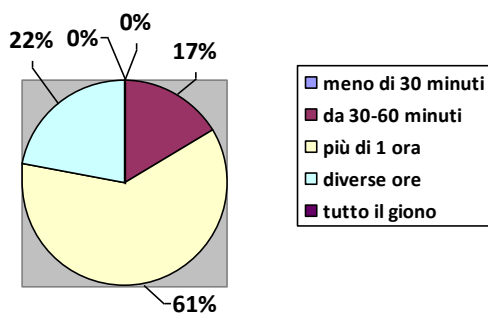


ASSOCIAZIONE MONTE TABOR – RSA DON MEANI

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	12	5	0

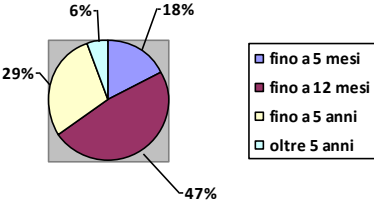
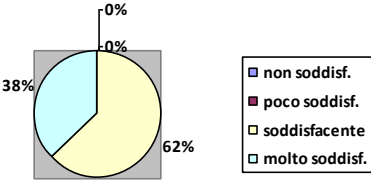
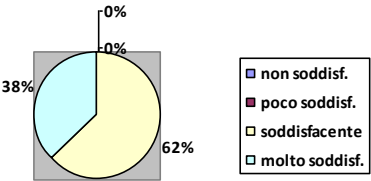


3. Quanto tempo dedica mediamente alla visita?	Meno di 30 minuti	30-60 minuti	Più di 1 ora	Diverse ore	Quasi tutto il giorno	No risp.
	0	3	11	4	0	0





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. ■ soddisf. ■ molto soddisf. </p> <p>100% 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>  <p> ■ non soddisf. ■ poco soddisf. ■ soddisf. ■ molto soddisf. </p> <p>100% di soddisfatti</p>	0	0	10	6	2



ASSOCIAZIONE MONTE TABOR – RSA DON MEANI

4. Indichi il nucleo di Appartenenza	I nucleo	II nucleo	III nucleo		No risp.
	<p> <input type="checkbox"/> I Nucleo <input type="checkbox"/> II Nucleo <input type="checkbox"/> III Nucleo </p>	2	5	2	

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	2	10	6	0
<p> <input type="checkbox"/> non soddisf. <input type="checkbox"/> poco soddisf. <input type="checkbox"/> soddisfacente <input type="checkbox"/> molto soddisf. </p> <p style="text-align: center;">89% di soddisfatti</p>					
b) Per quali motivi? (barrare al massimo 3 caselle)	Cure prestate agli ospiti				16
	Servizi offerti				15
	Buone impressioni iniziali confermate (o meno)				9
	Accessibilità				4
	Bellezza RSA e confort degli ambienti				4
	Per altri motivi (specificare)				0
	<p> <input type="checkbox"/> cure <input type="checkbox"/> servizi <input type="checkbox"/> impressioni <input type="checkbox"/> accessibilità <input type="checkbox"/> bellezza </p>				