



ASSOCIAZIONE MONTE TABOR

# **RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEI FAMILIARI DEGLI OSPITI**

## **RSA DON MEANI**

### **SINTESI DEI RISULTATI**

### **ANNO 2024**



## **INTRODUZIONE**

### **OGGETTO**

Elaborazione questionari di valutazione soddisfazione parenti anno 2024.

### **DATI**

- anziani ospitati in struttura alla data della rilevazione: n. 90
- questionari ritirati: n. 37
- questionari riconsegnati: n. 35

### **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 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 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 (97%)**, **Assistenziale (83%)**, **Fisioterapia (86%)** e dei servizi **Amministrativi (97%)** e di **Supporto (98%)**, **Manutenzione (93%)**.

Significativo è anche il grado di soddisfazione per il servizio di **Animazione (100%)**

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 (86%)**, il **servizio di pulizie/sanificazione (91%)** e il **servizio di lavanderia (56%)**. 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 %, 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:

- *servizio pedicure è inesistente. Sarebbe gradito ogni volta che vengono lavati i capelli metterli in piega per dare un aspetto decente alla persona e non solo asciugarli in qualche modo. Grazie per l'attenzione.*
- *Va assolutamente risolto problema lavanderia troppe cose perse e mai riconsegnate*
- *Mancanza di personale. Continue rotazioni degli operatori. Menu non adatto per anziani, i cibi devono essere morbidi e cremosi. Poca igiene nella distribuzione, scarsa pulizia delle stoviglie e bicchieri.*
- *Per quanto riguarda servizio assistenziale ASA – per una stabilità dell'ospite sarebbe opportuno dal mio punto di vista che il personale sia sempre lo stesso e non spostarlo continuamente per i piani.*

### **commenti positivi:**

- *molto bene in generale*
- *Apprezzo la cortesia delle operatrici OSS e ASA*

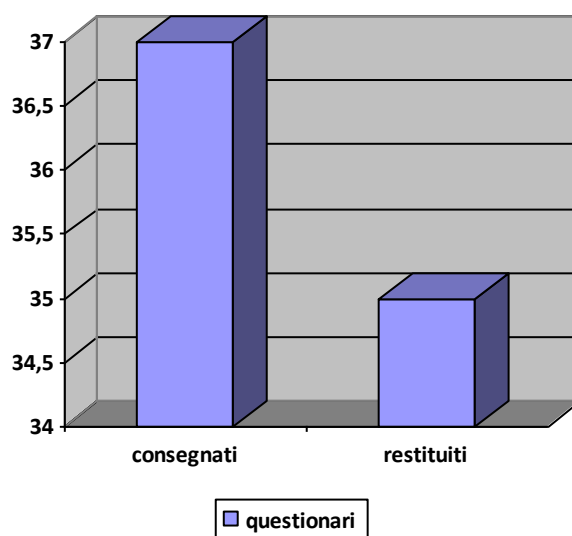


## ASSOCIAZIONE MONTE TABOR

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.

<b>QUESTIONARIO VALUTAZIONE SODDISFAZIONE PARENTI</b>	
<i>TOTALE OSPITI IN STRUTTURA</i>	90
<i>QUESTIONARI CONSEGNATI AI PARENTI</i>	37
<i>QUESTIONARI RICONSEGNA TI COMPILATI</i>	35

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





## RIEPILOGO

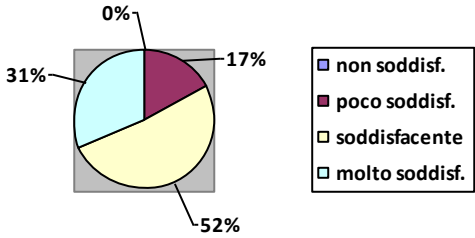
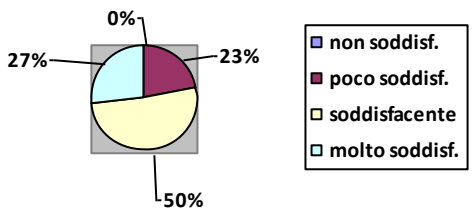
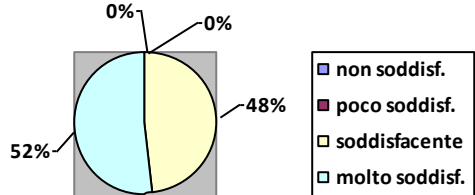
Questionari di rilevazione della soddisfazione dei familiari – Anno 2024

### 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><b>a) Servizio Medico</b></p> <p>94% soddisfatti</p>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>22</b>	<b>11</b>	
<p><b>b) Servizio Infermieristico</b></p> <p>97% soddisfatti</p>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>26</b>	<b>8</b>	



## ASSOCIAZIONE MONTE TABOR

<p><b>c) Servizio Assistenziale (ASA)</b></p>  <p><b>83% soddisfatti</b></p>	<b>0</b>	<b>6</b>	<b>18</b>	<b>11</b>	
<p><b>2) Per i seguenti servizi risponda solo se il suo parente anziano ne ha usufruito</b></p>	Per nulla soddisfacente	Poco soddisfacente	Soddisfacente	Molto soddisfacente	Senza risposta
<p><b>a) Servizio di fisioterapia</b></p>  <p><b>86% soddisfatti</b></p>	<b>0</b>	<b>5</b>	<b>21</b>	<b>9</b>	
<p><b>b) Servizio di animazione</b></p>  <p><b>100% soddisfatti</b></p>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>13</b>	<b>14</b>	<b>6</b>

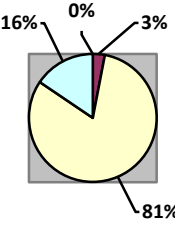
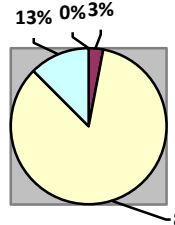
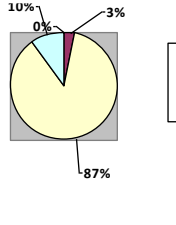


**SERVIZIO E ASPETTO DA MIGLIORARE**

<p><b>1. Tra i servizi elencati NE INDICHI UNO che, più degli altri andrebbe migliorato</b></p>	Servizio Medico	<b>5</b>																			
	Servizio Infermieristico	<b>3</b>																			
	Servizio Assistenziale (ASA)	<b>11</b>																			
	Servizio di fisioterapia	<b>6</b>																			
	Servizio di animazione	<b>2</b>																			
	<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>medici</td><td>5%</td></tr> <tr><td>infermieri</td><td>3%</td></tr> <tr><td>asa</td><td>11%</td></tr> <tr><td>fisioterapisti</td><td>6%</td></tr> <tr><td>animatori</td><td>2%</td></tr> <tr><td>Sezione 6</td><td>11%</td></tr> <tr><td>Sezione 7</td><td>7%</td></tr> <tr><td>Sezione 8</td><td>7%</td></tr> <tr><td>Sezione 9</td><td>25%</td></tr> </tbody> </table>		Categoria	Percentuale	medici	5%	infermieri	3%	asa	11%	fisioterapisti	6%	animatori	2%	Sezione 6	11%	Sezione 7	7%	Sezione 8	7%	Sezione 9
Categoria	Percentuale																				
medici	5%																				
infermieri	3%																				
asa	11%																				
fisioterapisti	6%																				
animatori	2%																				
Sezione 6	11%																				
Sezione 7	7%																				
Sezione 8	7%																				
Sezione 9	25%																				
<p><b>2. Riguardo al servizio individuato al punto precedente INDICHI UN ASPETTO (il più importante) da migliorare</b></p>	Professionalità e competenza operatori	<b>5</b>																			
	Tempi di risposta ai bisogni dell'ospite	<b>8</b>																			
	Cortesia e disponibilità degli operatori	<b>2</b>																			
	Chiarezza e completezza nel fornire le informazioni di competenza	<b>3</b>																			
	Coinvolgimento dei familiari e dell'ospite circa le cure e le attività	<b>5</b>																			
	<table border="1"> <caption>Dati per il grafico a torta (Domanda 2)</caption> <thead> <tr> <th>Aspetto</th> <th>Percentuale</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>professionalità</td><td>5%</td></tr> <tr><td>tempi risposta</td><td>8%</td></tr> <tr><td>cortesia</td><td>2%</td></tr> <tr><td>chiarezza</td><td>3%</td></tr> <tr><td>coinvolgimento</td><td>5%</td></tr> <tr><td>professionalità</td><td>5%</td></tr> </tbody> </table>		Aspetto	Percentuale	professionalità	5%	tempi risposta	8%	cortesia	2%	chiarezza	3%	coinvolgimento	5%	professionalità	5%					
Aspetto	Percentuale																				
professionalità	5%																				
tempi risposta	8%																				
cortesia	2%																				
chiarezza	3%																				
coinvolgimento	5%																				
professionalità	5%																				



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>97% soddisfatti</p>	0	1	26	5	3
<p>b) Amministrazione</p>  <p>97% soddisfatti</p>	0	1	27	4	3
<p>c) Ufficio Relazioni con il Pubblico</p>  <p>97% soddisfatti</p>	0	1	25	3	6





**ASSOCIAZIONE MONTE TABOR**

<p><b>d) Reception/Portineria</b></p> <p>100% soddisfatti</p>	<p>0</p>	<p>0</p>	<p>26</p>	<p>6</p>	<p>3</p>
<p><b>e) Servizio Manutenzione</b></p> <p>93% soddisfatti</p>	<p>0</p>	<p>2</p>	<p>23</p>	<p>5</p>	<p>5</p>

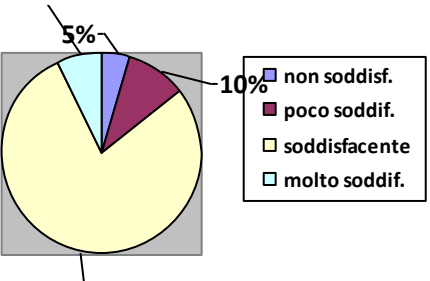
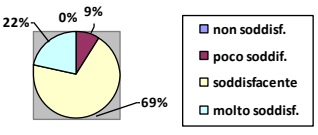
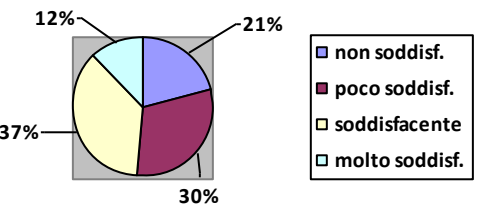


**SERVIZIO E ASPETTO DA MIGLIORARE**

<b>1. Tra i servizi elencati NE INDICHI UNO che, più degli altri andrebbe migliorato</b>	Direzione	<b>1</b>													
	Amministrazione	<b>0</b>													
	Ufficio Relazioni con il Pubblico	<b>2</b>													
	Reception/Portineria	<b>2</b>													
	Servizio Manutenzione	<b>7</b>													
	Nessuno (va tutto bene)	<b>13</b>													
	<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>4%</td> </tr> <tr> <td>uff.relazioni pubbl.</td> <td>8%</td> </tr> <tr> <td>portineria</td> <td>8%</td> </tr> <tr> <td>manutenzione</td> <td>28%</td> </tr> <tr> <td>va tutto bene</td> <td>52%</td> </tr> </tbody> </table>		Categoria	Percentuale	Direzione	0%	Amministrazione	4%	uff.relazioni pubbl.	8%	portineria	8%	manutenzione	28%	va tutto bene
Categoria	Percentuale														
Direzione	0%														
Amministrazione	4%														
uff.relazioni pubbl.	8%														
portineria	8%														
manutenzione	28%														
va tutto bene	52%														
<b>2. Riguardo al servizio individuato al punto precedente INDICHI UN ASPETTO (il più importante) da migliorare</b>	Professionalità e competenza operatori	<b>3</b>													
	Tempi di risposta ai bisogni dell'ospite	<b>4</b>													
	Cortesia e disponibilità degli operatori	<b>0</b>													
	Chiarezza e completezza nel fornire le informazioni di competenza	<b>1</b>													
	Coinvolgimento dei familiari e dell'ospite	<b>7</b>													
	<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>25%</td> </tr> <tr> <td>tempi</td> <td>20%</td> </tr> <tr> <td>cortesia</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>chiarezza</td> <td>5%</td> </tr> <tr> <td>coinvolgimento</td> <td>35%</td> </tr> </tbody> </table>		Categoria	Percentuale	professionalità	25%	tempi	20%	cortesia	0%	chiarezza	5%	coinvolgimento	35%	
Categoria	Percentuale														
professionalità	25%														
tempi	20%														
cortesia	0%														
chiarezza	5%														
coinvolgimento	35%														



### 3° VALUTAZIONE DEI SERVIZI ALBERGHIERI

Come valuta la qualità dei seguenti servizi?	Per nulla soddisfacente	Poco soddisfacente	Soddisfacente	Molto soddisfacente	Nessuna risposta
<p><b>a) Servizio Ristorazione</b></p>  <p>89% di soddisfatti</p>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>23</b>	<b>6</b>	<b>2</b>
<p><b>b) Servizio Pulizie/Sanificazione</b></p>  <p>91% di soddisfatti</p>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>22</b>	<b>7</b>	<b>3</b>
<p><b>a) Servizio Lavanderia/Guardaroba</b></p>  <p>54% di soddisfatti</p>	<b>6</b>	<b>10</b>	<b>12</b>	<b>7</b>	



**SERVIZIO E ASPETTO DA MIGLIORARE**

<p><b>1. Tra i servizi elencati NE INDICHI UNO che, più degli altri andrebbe migliorato</b></p>	Servizio ristorazione	<b>6</b>
	Servizio pulizie/sanificazione	<b>0</b>
	Servizio Lavanderia/Guardaroba	<b>18</b>
	Nessuno (va tutto bene)	<b>8</b>
	<p> <span style="color: blue;">■</span> ristorazione  <span style="color: red;">■</span> pulizie  <span style="color: cyan;">■</span> lavanderia  <span style="color: yellow;">■</span> va tutto bene         </p>	
<p><b>2. Se ha scelto il servizio di ristorazione INDICHI UN ASPETTO (il più importante) da migliorare</b></p>	Orari in cui vengono serviti i pasti	<b>3</b>
	Qualità di cibi e bevande	<b>2</b>
	Quantità delle porzioni	<b>1</b>
	Pulizia delle stoviglie e degli ambienti	<b>1</b>
	Tempi di attesa	<b>4</b>
	Varietà del menù	<b>5</b>
	<p> <span style="color: blue;">■</span> orari  <span style="color: red;">■</span> qualità  <span style="color: cyan;">■</span> quantità  <span style="color: magenta;">■</span> pulizia  <span style="color: green;">■</span> tempi  <span style="color: yellow;">■</span> menù  <span style="color: blue;">■</span> Sezione 11  <span style="color: cyan;">■</span> Sezione 12  <span style="color: red;">■</span> Sezione 13  <span style="color: magenta;">■</span> Sezione 14  <span style="color: yellow;">■</span> Sezione 15         </p>	



## ASSOCIAZIONE MONTE TABOR

<b>3. Se ha scelto il servizio di lavanderia o il Servizio Pulizie e Sanificazione INDICHI UN ASPETTO (il più importante) da migliorare</b>	Regolarità degli interventi	<b>4</b>					
	Tempestività degli interventi	<b>3</b>					
	Precisione e cura degli interventi	<b>16</b>					
	<table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <tr> <td>■ regolarità</td> <td>17%</td> </tr> <tr> <td>■ tempestività</td> <td>13%</td> </tr> <tr> <td>■ precisione</td> <td>70%</td> </tr> </table>		■ regolarità	17%	■ tempestività	13%	■ precisione
■ regolarità	17%						
■ tempestività	13%						
■ precisione	70%						

## 4° INFORMAZIONI SUL FAMILIARE DELL'OSPITE

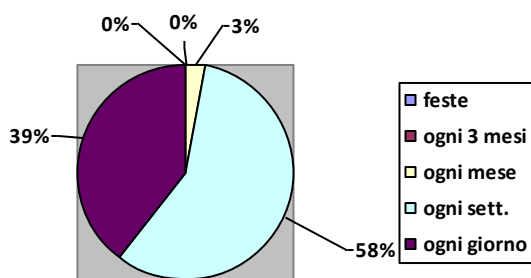
*(compilatore del questionario)*

<p>Sesso    M    F    Non compilato</p> <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <tr> <td>■ maschio</td> <td>43%</td> </tr> <tr> <td>■ femmina</td> <td>25%</td> </tr> <tr> <td>■ maschio</td> <td>24%</td> </tr> <tr> <td>■ femmina</td> <td>24%</td> </tr> </table>					■ maschio	43%	■ femmina	25%	■ maschio	24%	■ femmina	24%
■ maschio	43%											
■ femmina	25%											
■ maschio	24%											
■ femmina	24%											
<b>1. Quale è il suo grado di parentela con l'ospite?</b>	È mia madre <b>21</b>	È mio padre <b>4</b>	Altro <b>8</b>	Non compilato <b>2</b>								
<table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <tr> <td>■ madre</td> <td>64%</td> </tr> <tr> <td>■ padre</td> <td>12%</td> </tr> <tr> <td>■ altro</td> <td>24%</td> </tr> </table>					■ madre	64%	■ padre	12%	■ altro	24%		
■ madre	64%											
■ padre	12%											
■ altro	24%											

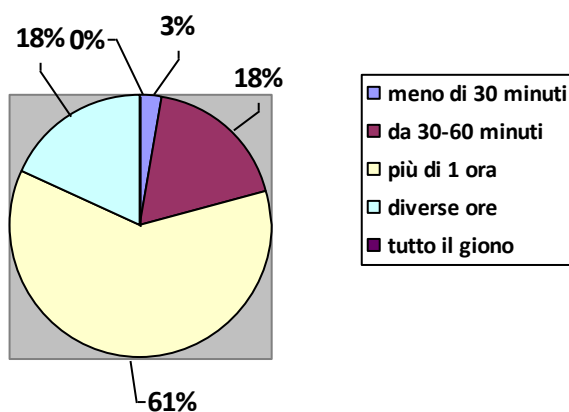


## ASSOCIAZIONE MONTE TABOR

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.
	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>19</b>	<b>13</b>	<b>2</b>

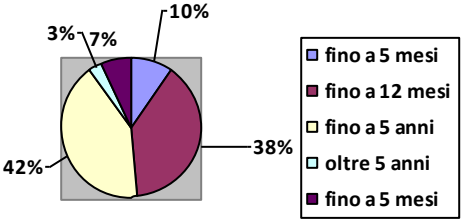
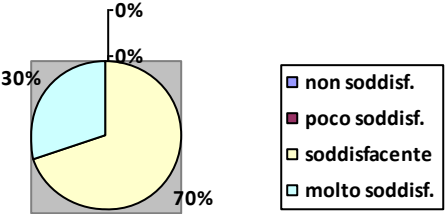
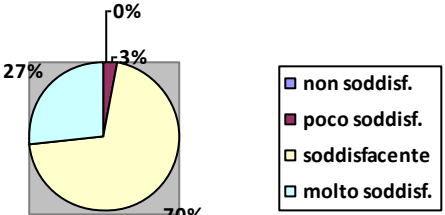


3. Quanto tempo dedica mediamente alla visita?	Meno di 30 minuti	30-60 minuti	Più di 1 ora	Diverse ore	Quasi tutto il giorno	No risp.
	<b>1</b>	<b>6</b>	<b>20</b>	<b>6</b>		<b>2</b>





5° ACCOGLIENZA

<p>1. Da quanto tempo è ricoverato l'ospite?</p>  <p> <span style="color: blue;">■</span> fino a 5 mesi  <span style="color: maroon;">■</span> fino a 12 mesi  <span style="color: yellow;">■</span> fino a 5 anni  <span style="color: cyan;">■</span> oltre 5 anni  <span style="color: purple;">■</span> fino a 5 mesi         </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> <span style="color: blue;">■</span> non soddisf.  <span style="color: maroon;">■</span> poco soddisf.  <span style="color: yellow;">■</span> soddisfacente  <span style="color: cyan;">■</span> molto soddisf.         </p> <p><b>94% di soddisfatti</b></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> <span style="color: blue;">■</span> non soddisf.  <span style="color: maroon;">■</span> poco soddisf.  <span style="color: yellow;">■</span> soddisfacente  <span style="color: cyan;">■</span> molto soddisf.         </p> <p><b>91% di soddisfatti</b></p>	0	1	23	9	2



## ASSOCIAZIONE MONTE TABOR

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  <input type="checkbox"/> Sezione 4  <input type="checkbox"/> Sezione 5  <input type="checkbox"/> Sezione 6         </p>	<b>4</b>	<b>8</b>	<b>6</b>	

### 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.
	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>22</b>	<b>9</b>	
<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;"><b>97% di soddisfatti</b></p>					
b) Per quali motivi? (barrare al massimo 3 caselle)	Cure prestate agli ospiti				<b>18</b>
	Servizi offerti				<b>22</b>
	Buone impressioni iniziali confermate (o meno)				<b>9</b>
	Accessibilità				<b>9</b>
	Bellezza RSA e confort degli ambienti				<b>6</b>
	Per altri motivi (specificare)				
<p> <input type="checkbox"/> cure  <input type="checkbox"/> servizi  <input type="checkbox"/> impressioni  <input type="checkbox"/> accessibilità  <input type="checkbox"/> bellezza  <input type="checkbox"/> cure         </p>					