



ASSOCIAZIONE MONTE TABOR

RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEI FAMILIARI DEGLI OSPITI

RSA SAN GIUSEPPE

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. 120
- questionari ritirati: n. 55
- questionari riconsegnati: n. 43

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 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 (98%)**, **Infermieristico (93%)**, **Assistenziale (95%)** e dei servizi **Amministrativi (91%)** e di **Supporto (media del 91%)**, **Fisioterapia (76%)**, **Animazione (95%)** e **Manutenzione (91%)**.

Significativo è anche il grado di soddisfazione per i servizi di

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 (95%)**, **servizio di ristorazione (84%)** e il **servizio di lavanderia (53%)**. 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:

- *Per essere completamente soddisfatto della qualità dei servizi offerti suggerisco di migliorare i tempi di risposta del personale assistenziale che in alcune occasioni non è in grado di servire risposte adeguate ai bisogni dell'ospite*
- *Speso trovo mia mamma con la merenda non consumata. Poco idratata.*
- *Il paziente sceglie il menù 2 gg prima, ma se quel giorno non riesce a mangiare l'alimento deve esserci uno alternativo*
- *Non condivido il divieto di soggiornare con l'ospite in sala ristoro al piano. Non condivido il divieto di accesso alla struttura fuori dagli orari, soprattutto dopo le 20.00 in estate. Arredo camere vecchio*
- *Non tutto il personale è gentile/disponibile con ospiti. A volte mancano alcuni indumenti inviati in lavanderia*
- *Poco personale. Scarsa professionalità*

commenti positivi:

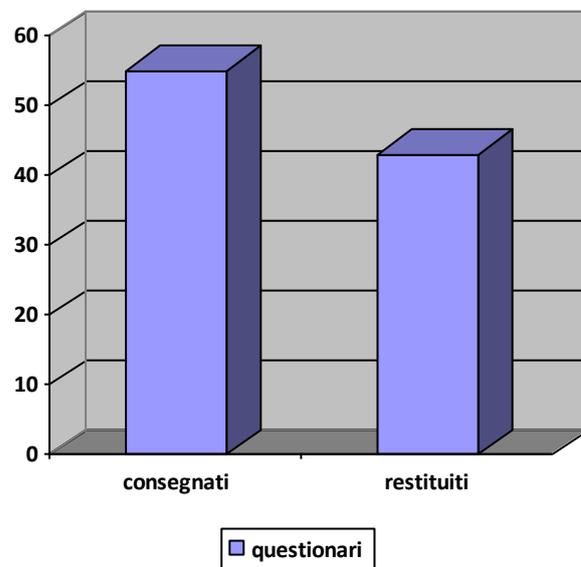
- *Gentilezza e completa disponibilità di tutto il personale*
- *C'è tanto senso di familiarità in struttura*
- *Siamo molto soddisfatti sia per l'attenzione all'ospite sia per le iniziative proposte.*
- *La direttrice, nonostante la spiccata severità, è molto umana e trova sempre una soluzione adeguata per tutte le esigenze degli ospiti.*

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>	120
<i>QUESTIONARI CONSEGNATI AI PARENTI</i>	55
<i>QUESTIONARI RICONSEGNA TI COMPILATI</i>	43

Il 46% dei parenti ha partecipato all'indagine, rendendo comunque valida la valutazione.

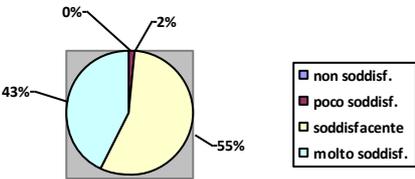
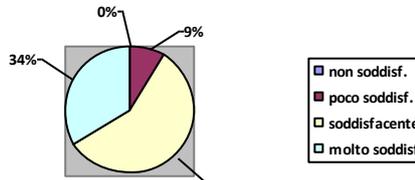
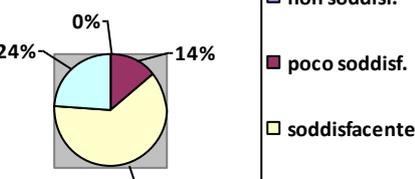




RIEPILOGO

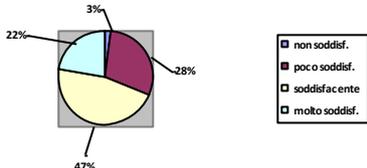
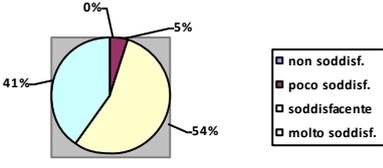
Questionari di rilevazione della soddisfazione dei familiari – Anno 2024

1° VALUTAZIONE DEI SERVIZI SOCIO SANITARI E ASSISTENZIALI

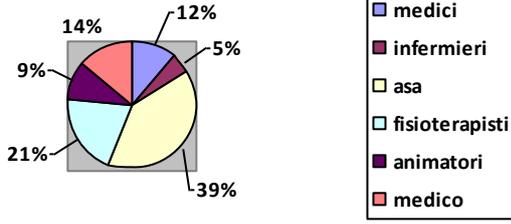
1) Come valuta la qualità dei seguenti servizi?	Per nulla soddisfacente	Poco soddisfacente	Soddisfacente	Molto soddisfacente	Senza risposta
<p>a) Servizio Medico</p>  <p>98% soddisfatti</p>	0	1	24	18	
<p>b) Servizio Infermieristico</p>  <p>93% soddisfatti</p>	0	4	25	15	1
<p>c) Servizio Assistenziale (ASA)</p>  <p>95% soddisfatti</p>	0	4	26	15	0



ASSOCIAZIONE MONTE TABOR

2) Per i seguenti servizi risponda solo se il suo parente anziano ne ha usufruito	Per nulla soddisfacente	Poco soddisfacente	Soddisfacente	Molto soddisfacente	Senza risposta
a) Servizio di fisioterapia  <p>76% soddisfatti</p>	1	9	15	18	
b) Servizio di animazione  <p>95% soddisfatti</p>	0	2	26	15	

SERVIZIO E ASPETTO DA MIGLIORARE

1. Tra i servizi elencati NE INDICHI UNO che, più degli altri andrebbe migliorato	Servizio Medico	6
	Servizio Infermieristico	2
	Servizio Assistenziale (ASA)	17
	Servizio di fisioterapia	9
	Servizio di animazione	4
		



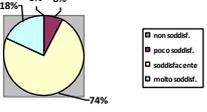
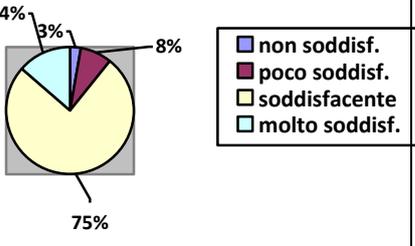
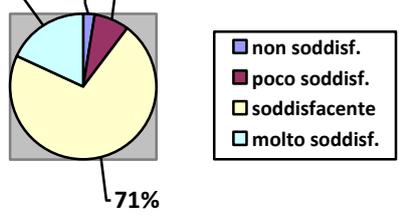
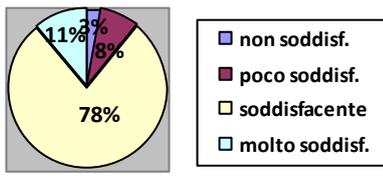
ASSOCIAZIONE MONTE TABOR

2. Riguardo al servizio individuato al punto precedente INDICHI UN ASPETTO (il più importante) da migliorare	Professionalità e competenza operatori	6														
	Tempi di risposta ai bisogni dell'ospite	14														
	Cortesia e disponibilità degli operatori	4														
	Chiarezza e completezza nel fornire le informazioni di competenza	2														
	Coinvolgimento dei familiari e dell'ospite circa le cure e le attività	12														
<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>15%</td> </tr> <tr> <td>tempi risposta</td> <td>35%</td> </tr> <tr> <td>cortesia</td> <td>5%</td> </tr> <tr> <td>chiarezza</td> <td>5%</td> </tr> <tr> <td>coinvolgimento</td> <td>30%</td> </tr> <tr> <td>professionalità</td> <td>5%</td> </tr> </tbody> </table>			Aspetto	Percentuale	professionalità	15%	tempi risposta	35%	cortesia	5%	chiarezza	5%	coinvolgimento	30%	professionalità	5%
Aspetto	Percentuale															
professionalità	15%															
tempi risposta	35%															
cortesia	5%															
chiarezza	5%															
coinvolgimento	30%															
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
a) Direzione <p style="text-align: center;">93% soddisfatti</p>	0	3	24	16	



<p>b) Amministrazione</p>  <p>93% soddisfatti</p>	0	3	28	12	
<p>c) Ufficio Relazioni con il Pubblico</p>  <p>91% soddisfatti</p>	1	3	28	11	
<p>d) Reception/Portineria</p>  <p>91% soddisfatti</p>	1	3	28	11	
<p>e) Servizio Manutenzione</p>  <p>91% soddisfatti</p>	1	3	28	11	



SERVIZIO E ASPETTO DA MIGLIORARE

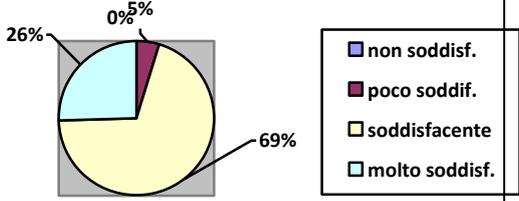
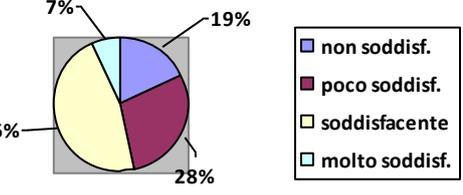
1. Tra i servizi elencati NE INDICHI UNO che, più degli altri andrebbe migliorato	Direzione	2
	Amministrazione	2
	Ufficio Relazioni con il Pubblico	5
	Reception/Portineria	3
	Servizio Manutenzione	7
	Nessuno (va tutto bene)	13
2. Riguardo al servizio individuato al punto precedente INDICHI UN ASPETTO (il più importante) da migliorare	Professionalità e competenza operatori	3
	Tempi di risposta ai bisogni dell'ospite	5
	Cortesia e disponibilità degli operatori	6
	Chiarezza e completezza nel fornire le informazioni di competenza	4
	Coinvolgimento dei familiari e dell'ospite	5

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>84% di soddisfatti</p>	1	6	31	5	



ASSOCIAZIONE MONTE TABOR

<p>b) Servizio Pulizie/Sanificazione</p>  <p>95% di soddisfatti</p>	<p>0</p>	<p>2</p>	<p>30</p>	<p>11</p>	
<p>a) Servizio Lavanderia/Guardaroba</p>  <p>53% di soddisfatti</p>	<p>8</p>	<p>12</p>	<p>20</p>	<p>3</p>	



ASSOCIAZIONE MONTE TABOR

SERVIZIO E ASPETTO DA MIGLIORARE

1. Tra i servizi elencati NE INDICHI UNO che, più degli altri andrebbe migliorato	Servizio ristorazione	11													
	Servizio pulizie/sanificazione	4													
	Servizio Lavanderia/Guardaroba	20													
	Nessuno (va tutto bene)	5													
	<table border="1"> <caption>Dati per la domanda 1</caption> <thead> <tr> <th>Servizio</th> <th>Percentuale</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>ristorazione</td> <td>28%</td> </tr> <tr> <td>pulizie</td> <td>10%</td> </tr> <tr> <td>lavanderia</td> <td>13%</td> </tr> <tr> <td>va tutto bene</td> <td>49%</td> </tr> </tbody> </table>		Servizio	Percentuale	ristorazione	28%	pulizie	10%	lavanderia	13%	va tutto bene	49%			
Servizio	Percentuale														
ristorazione	28%														
pulizie	10%														
lavanderia	13%														
va tutto bene	49%														
2. Se ha scelto il servizio di ristorazione INDICHI UN ASPETTO (il più importante) da migliorare	Orari in cui vengono serviti i pasti	3													
	Qualità di cibi e bevande	10													
	Quantità delle porzioni	1													
	Pulizia delle stoviglie e degli ambienti	0													
	Tempi di attesa	0													
	Varietà del menù	2													
	<table border="1"> <caption>Dati per la domanda 2</caption> <thead> <tr> <th>Aspetto</th> <th>Percentuale</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>orari</td> <td>29%</td> </tr> <tr> <td>qualità</td> <td>50%</td> </tr> <tr> <td>quantità</td> <td>3%</td> </tr> <tr> <td>pulizia</td> <td>9%</td> </tr> <tr> <td>tempi</td> <td>6%</td> </tr> <tr> <td>menù</td> <td>3%</td> </tr> </tbody> </table>		Aspetto	Percentuale	orari	29%	qualità	50%	quantità	3%	pulizia	9%	tempi	6%	menù
Aspetto	Percentuale														
orari	29%														
qualità	50%														
quantità	3%														
pulizia	9%														
tempi	6%														
menù	3%														
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	5													
	Tempestività degli interventi	8													
	Precisione e cura degli interventi	10													
	<table border="1"> <caption>Dati per la domanda 3</caption> <thead> <tr> <th>Aspetto</th> <th>Percentuale</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>regolarità</td> <td>6%</td> </tr> <tr> <td>tempestività</td> <td>17%</td> </tr> <tr> <td>precisione</td> <td>28%</td> </tr> <tr> <td>Sezione 10</td> <td>11%</td> </tr> <tr> <td>Sezione 11</td> <td>21%</td> </tr> <tr> <td>Sezione 12</td> <td>17%</td> </tr> </tbody> </table>		Aspetto	Percentuale	regolarità	6%	tempestività	17%	precisione	28%	Sezione 10	11%	Sezione 11	21%	Sezione 12
Aspetto	Percentuale														
regolarità	6%														
tempestività	17%														
precisione	28%														
Sezione 10	11%														
Sezione 11	21%														
Sezione 12	17%														



4° INFORMAZIONI SUL FAMILIARE DELL'OSPITE

(compilatore del questionario)

Sesso						
M		F		Non compilato		
<p>25% 75%</p> <p>maschio femmina</p>						
1. Quale è il suo grado di parentela con l'ospite?	È mia madre 27	È mio padre 7	Altro 5		Non compilato	
<p>13% 18% 69%</p> <p>madre padre altro</p>						
2. Con quale frequenza mediamente visita l'ospite	Per feste e ricorrenze 0	1 o più volte ogni tre mesi 0	1 o più volte al mese 0	1 o più volte alla settimana 33	1 o più volte al giorno 8	Nessun risp.
<p>0% 0% 0% 80% 20%</p> <p>feste ogni 3 mesi ogni mese ogni sett. ogni giorno</p>						
3. Quanto tempo dedica mediamente alla visita?	Meno di 30 minuti 0	30-60 minuti 12	Più di 1 ora 24	Diverse ore 5	Quasi tutto il giorno 1	No risp.
<p>12% 2% 0% 57% 29%</p> <p>meno di 30 minuti da 30-60 minuti più di 1 ora diverse ore tutto il giorno</p>						

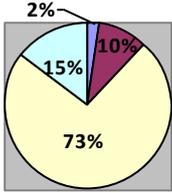


5° ACCOGLIENZA

<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 ■ 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> ■ non soddisf. ■ poco soddisf. ■ soddisfacenti ■ molto soddisf. ■ Sezione 5 </p> <p>95% 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. ■ soddisfacenti </p> <p>98% di soddisfatti</p>	0	1	28	14			
<p>4. Indichi il nucleo di appartenenza</p> <p> ■ I Nucleo ■ II Nucleo ■ III Nucleo ■ IV Nucleo ■ V Nucleo ■ VI Nucleo ■ VII Nucleo ■ VIII Nucleo </p>	I Nucleo	II Nucleo	III Nucleo	IV Nucleo	V Nucleo	VI Nucleo	No Resp.
	8	5	6	5	5	5	



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>95% di soddisfatti</p>	1	1	33	8	
b) Per quali motivi? (barrare al massimo 3 caselle)	Cure prestate agli ospiti				30
	Servizi offerti				21
	Buone impressioni iniziali confermate (o meno)				11
	Accessibilità				13
	Bellezza RSA e confort degli ambienti				6
	Per altri motivi (specificare)				